

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

Katedra sociální práce

Diplomová práce

Bc. Simona Rakušanová

Vedení poradenského rozhovoru s cizinci

Conducting a counselling interview with foreigners

Poděkování

Děkuji vedoucí práce paní PhDr. Kateřině Šámalové, Ph.D. za odborné vedení při psaní mé diplomové práce, za její ochotu při konzultacích a rady, které mi poskytla při zpracování. Dále bych také chtěla poděkovat všem účastníkům výzkumného šetření, kteří mi věnovali čas a poskytli potřebné informace k vypracování.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně, že jsem řádně citovala všechny použité prameny a literaturu a že práce nebyla využita v rámci jiného vysokoškolského studia či k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne 20. května 2024

Bc. Simona Rakušanová

Abstrakt

Diplomová práce je zaměřena na vedení poradenského rozhovoru s cílovou skupinou cizinců. Cílem práce bylo identifikovat specifika poradenského rozhovoru, s nimiž se sociální pracovníci setkávají ve své praxi. Konkrétně jsou mapovány postupy, metody a techniky uplatňované sociálními pracovníky a překážky komplikující komunikaci s klientem. Mapovaná je i podpora poskytovaná sociálním pracovníkům, jež pomůže s překonáním překážek. Teoretická část práce na počátku prezentuje téma migrace a integrace cizinců v ČR. Poté je větší pozornost věnována roli sociálního pracovníka a jeho kompetencím potřebných v odborném sociálním poradenství s cizinci. Následují poznatky o poradenském procesu s důrazem na vedení poradenského rozhovoru se zaměřením na cizince. Empirická část práce představuje kvalitativní výzkum realizovaný formou polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky z odborného sociálního poradenství poskytovaného cizincům. Data byla zpracována metodou tematické analýzy. Klíčovými zjištěními byly projevy vlivu jazykové bariéry a kulturních odlišností v rozhovoru. Oba faktory se odráží ve zvolených postupech, metodách a technikách sociálního pracovníka, způsobují další překážky v rozhovoru a určují potřebné kompetence pracovníka. Ve výzkumu byly zjištěny i možnosti podpory sociálního pracovníka v překonávání bariér.

Klíčová slova

cizinec, sociální pracovník, sociální práce s cizinci, poradenství, odborné sociální poradenství, poradenský rozhovor, komunikace, specifika

Abstract

The master's thesis focuses on conducting counseling interviews with the target group of foreigners. The aim of the thesis was to identify the specifics of counseling interviews encountered by social workers in their practice. Specifically, the procedures, methods, and techniques used by social workers, obstacles complicating communication with the client, and the support provided to the social worker to help overcome these obstacles are mapped out. The theoretical part of the thesis initially presents the topic of migration and the integration of foreigners in the Czech Republic. Then, greater attention is given to the role of the social worker and the competencies required in professional social counseling with foreigners. Following this are insights into the counseling process with a focus on conducting counseling interviews with foreigners. The empirical part of the thesis introduces a qualitative study conducted through semi-structured interviews with social workers from professional social counseling services provided to foreigners. The data were analyzed using thematic analysis. Key findings included manifestations of the influence of language barrier and cultural differences in the interviews. Both factors are reflected in the selected approaches, methods, and techniques of the social worker, causing further obstacles in the interview and determining the necessary competencies of the worker. The research also identified possibilities for supporting the social worker in overcoming barriers.

Key words

foreigner, social worker, social work with foreigners, counselling, professional social counselling, counselling interview, communication, specifics

Obsah

Úvod	8
1 Migrace a integrace cizinců jako sociální problém	10
1.1 Migrace	10
1.2 Cizinci	11
1.3 Integrace cizinců v České republice	12
1.4 Potřeby cizinců	14
1.5 Problémové oblasti v integraci	15
2 Sociální pracovník v práci s cizinci.....	17
2.1 Teoretická východiska sociální práce s cizinci	17
2.2 Specifika sociální práce s cizinci	19
2.3 Vztah klienta cizince a sociálního pracovníka.....	20
2.4 Kompetence sociálního pracovníka při práci s cizinci	21
3 Sociální poradenství pro cizince.....	25
3.1 Sociální poradenství.....	26
Odborné sociální poradenství.....	26
3.2 Sociální poradenství pro cizince	27
3.3 Poradenský proces v sociální práci s cizinci.....	29
3.4 Poradenské dovednosti	32
4 Poradenský rozhovor v sociální práci s cizinci	34
4.1 Zásady poradenského rozhovoru	34
4.2 Fáze poradenského rozhovoru	36
4.3 Důležité komunikační dovednosti poradenského rozhovoru.....	37
4.4 Poradenský rozhovor s cizinci	39
4.5 Jazyková bariéra a její řešení v poradenském rozhovoru	41
5 Výzkumy realizované na podobná témata	44
6 Metodologie výzkumné šetření.....	46
6.1 Výzkumný záměr	46
6.2 Metoda sběru dat.....	47
6.3 Výzkumný soubor.....	49
6.4 Metoda analýzy dat.....	50
7 Výsledky výzkumného šetření.....	52
7.1 Postupy, metody a techniky aplikované sociálními pracovníky	52
7.2 Vliv jazykové bariéry na vedení poradenského rozhovoru s klientem.....	56

7.3	Přítomnost tlumočnicka v poradenském rozhovoru	62
7.4	Vliv kulturních odlišností na vedení poradenského rozhovoru	68
7.5	Podpora sociálních pracovníků v odbourávání překážek	73
Diskuse	80
Závěr	86
Seznam použité literatury	88
Seznam příloh	98

Úvod

V dnešní globalizované společnosti dochází neustále k nárůstu příchozích cizinců, kteří migrují z různých částí světa do nových zemí z různých důvodů a za různými účely. S narůstajícím počtem cizinců migrujících do nových zemí, je vedení poradenských rozhovorů s lidmi z jiných kultur stále častějším úkolem pro sociální pracovníky. Příchozí cizinci jsou bráni jako jedna z cílových skupin sociální práce, kterým je poskytováno odborné sociální poradenství. Poskytování poradenství lidem z odlišného kulturního prostředí s sebou přináší výzvy pro sociálního pracovníka, obzvláště pak v komunikaci při vedení rozhovoru. V této diplomové práci je pozornost zaměřena na problematiku vedení poradenských rozhovorů s cizinci, a to včetně postupů, metod a technik, kompetencí, které jsou nezbytné pro úspěšnou komunikaci a podporu. Cílem této práce je identifikovat specifika vedení poradenského rozhovoru v sociální práci s cizinci, která jsou charakteristická pro aktuální situaci v České republice.

Téma práce bylo vybráno z důvodu jeho aktuálnosti v oblasti sociální práce, vyplývající z masového příchodu ukrajinských uprchlíků v posledních dvou letech z důvodu ukrajinsko-ruského konfliktu. Poskytování sociálního poradenství se dostalo do popředí zájmu sociální práce. Sociální pracovníci v organizacích poskytujících pomoc cizincům zaznamenali velmi rychlý nárůst počtu klientů, se kterými přichází do kontaktu. Přestože se práce nezaměřuje na poskytování odborného sociálního poradenství pouze ukrajinským uprchlíkům, ale obecně všem cizincům, kteří žijí na území České republiky (dále ČR), věřím, že sociální pracovníci budou ve svých odpovědích reflektovat i vliv hromadného příchodu uprchlíků.

Diplomová práce je strukturována do dvou hlavních částí: teoretické a empirické části. Teoretická část obsahuje čtyři hlavní kapitoly. Nejprve je rozebrána problematika migrace a integrace cizinců v ČR, zahrnující i potřeby cizinců v rámci integrace a bariéry, které proces začlenění do společnosti komplikují. V procesu vedení poradenského rozhovoru hraje klíčovou roli sociální pracovník. Práce sociálního pracovníka vychází z teoretických východisek, které aplikuje do praxe. Sociální práce s cizinci přináší specifika, ze kterých vychází i kompetence sociálního pracovníka, ale i budování vztahu s klientem. Ve třetí kapitole je legislativně ukotveno sociální poradenství se zaměřením na odborné sociální poradenství a charakteristiku poradenského procesu. Čtvrtá kapitola pojednává o poradenském rozhovoru a jeho jednotlivých složkách, opět se zaměřením na cílovou skupinu cizinců. Jazyková bariéra vstupuje do průběhu poradenského rozhovoru.

Na teoretickou část diplomové práce navazuje empirická část, která vychází z teoretických poznatků předešlé části. Tato část začíná rešerší výzkumů zpracovaných na

podobná témata. Ve výzkumném šetření budou zkoumány postupy, metody a techniky sociálního pracovníka ve vedení poradenského rozhovoru. Dále jaké kompetence uplatňuje při komunikaci s cizinci, jakým překážkám čelí sociální pracovník ze strany klienta a na jaké překážky může narazit klient u sociálního pracovníka a jakou podporu má sociální pracovník i klient v případě překonávání překážek. Výzkum je založen na kvalitativním výzkumném designu. Metodou sběru dat budou polostrukturované rozhovory se sociálními pracovníky, kteří pracují v odborném sociálním poradenství zaměřeném na cizince. Po sběru dat následuje analýza sesbíraných dat a následně jsou výsledky porovnány v diskusi s dalšími obdobnými studii a teoretickými poznatky z české i zahraniční literatury. Po diskusi už následuje pouze závěr práce.

Diplomová práce bude přínosem pro moji začínající praxi v sociálních službách pracujících s cizinci, ale také může být přínosná pro organizace respondentů nebo i pro organizace, jejichž pracovníci se neúčastnili výzkumu, ale poskytují služby cizincům. Tyto organizace mohou využít výsledků výzkumu k zaměření se na oblasti potřebující zlepšení a pomoci svým pracovníkům zkvalitnit poskytování sociální služby.

1 Migrace a integrace cizinců jako sociální problém

Dnešní globalizovaný svět dává obyvatelstvu příležitost se jednodušeji pohybovat a stěhovat po celém státě a zároveň mezi jednotlivými státy. Stěhování obyvatelstva je právě jedním z hlavních znaků samotného procesu globalizace a existuje pro něj konkrétní pojem – **migrace**. Lidé se dostanou na různá místa z různých důvodů a nachází se v odlišných životních situacích. Mohou to být místa, která jsou pro ně neznámá a odlišná od těch míst, ze kterých přichází. Prostředí je pro ně cizí a zároveň oni jsou cizími pro prostředí, do kterého přichází. Stávají se z nich **cizinci**. Pokud se rozhodnou na novém místě zůstat, je důležité, aby se **začlenili** do tamní společnosti. **Sociální práce** je jednou z činností, která jim tento proces může svými metodami ulehčit. Sociální práce má své místo při řešení dopadů migrace a realizace integrace cizinců.

1.1 Migrace

Konkrétní definici migrace uvádí například Uherek a kol. (2010, s. 7) jako změnu místa, přesun jedince na jiné teritorium. Dohnalová (2012, s. 10) ji specifikuje jako změnu trvalého pobytu. Na migraci lze nahlížet z časového hlediska jako na trvalou, jak uvádí Dohnalová, anebo na dočasnou, kterou lze rozdělit dále na krátkodobou a dlouhodobou. Dále lze rozlišovat, zda se jedná o emigraci nebo imigraci. Pro účely diplomové práce je v dalším textu zaměřena pozornost na migraci (resp. imigraci) mezinárodní (tj. přes hranice jednoho státu do státu druhého).

Segal (2019, online) uvádí, že globální ekonomika, snadné cestování a mezinárodní komunikace zvýšily a otevřely možnosti migrace i těm, kteří je dosud neměli. Mezinárodní migraci popisuje jako již přirozenou a důležitou součást dnešního světa. Imigrace je typická pro evropský kontinent a Česká republika není výjimkou. Přináší rozmanitost kulturní, sociální a etnickou v jednotlivých státech, které na tyto rozmanitosti reagují a pracují s nimi (Scholten et al., 2015, s. 1). Na základě ekonomických rozdílů mezi státy, životních podmínek, politických situací apod. lze předpokládat, že počet migrujících se bude stále zvyšovat. Stát by měl být schopen migranty přijmout a zároveň jim poskytnout pomoc v začlenění do tamní společnosti. Zároveň ze strany migranta musí být projevena ochota se alespoň částečně přizpůsobit.

Jednou ze zásad ČR v migrační politice je zajistit klidné soužití s cizinci ve společnosti a pracovat na jejich úspěšné integraci, jakožto na prevenci negativních sociálních jevů (Ministerstvo vnitra České republiky, 2024, online). V důsledku migrace mohou nastat

sociální nerovnosti mezi majoritní společností a cizinci, kteří přichází a tvoří menšinu. Právě menšiny s migrující historií bývají hojně zastoupené mezi skupinami, které se nachází na pokraji vyloučení ze společnosti nebo jinak zaostávají oproti majoritní společnosti z mnoha důvodů. Tyto rozdíly se mohou projevit v ekonomické soběstačnosti, jazykové bariéře nebo v kulturních zvyklostech (Boccagni a Richard, 2015, online).

Pro práci se sociálními důsledky migrace je vhodné zapojit obor sociální práce. Podstatou sociální práce je řešení sociálních problémů, které se ve společnosti vyskytují. Sociální práce tyto problémy odhaluje i řeší nebo se snaží jejich dopady alespoň zmírňovat. Využívá své teorie a metody pro zkvalitnění života ve společnosti (Matoušek a kol., 2013, s. 11).

Činnosti sociální práce nebo spíše sociálního pracovníka rozděluje Matoušek a kol. (2013, s.14) do tří úrovní. Ten to ovšem pojímá jako obecnou charakteristiku činností sociální práce, která se dá aplikovat na práci s migranty. Makroúroveň spočívá v práci s velkými skupinami, komunitami, se společností. Jedná se právě o zmíněné ovlivňování postoje společnosti vůči menšinám, prosazování práv jednotlivých menšin, hájit zájmy ohrožených. Tato úroveň spadá spíše do politického dění a legislativních činností, tvorba strategických plánů a koncepcí. Střední úroveň se projevuje v práci se skupinami, rodinami nebo menšími komunitami, ve kterých se migranti nachází. Na mikroúrovni jde o konkrétní práci mezi sociálním pracovníkem a cizincem. Předpokladem této práce je pomáhat klientovi k nabývání kompetencí, schopností a dovedností k začlenění se do společnosti. Jak uvádí Matoušek a kol. (2013, s. 14) hlavní základní činností je poradenství, které probíhá v rámci případové práce, ve které se snaží pracovník podporovat schopnosti klienta k eliminaci problému nebo vyrovnání se s ním.

1.2 Cizinci

Cizinec je pojem, který je v České republice legislativně ukotven. Za cizince je považována každá: „*fyzická osoba, která není státním občanem České republiky.*“ (§ 1 odst. 2. zák. č. 326/1999 Sb.) Člověk, který migruje do našeho státu z těch okolních, tedy migrant, a zároveň nemá české státní občanství, se dle zákona stává cizincem na území ČR. Pro účely této práce budu využívat termín cizinec nikoli migrant. I přesto, že oba termíny lze vnímat jako synonyma.

Cizince lze rozdělit i do jednotlivých skupin na základě jejich země původu a typu pobytu, který v ČR získali. Rozlišujeme dvě hlavní skupiny cizinců dle země původu. Následně země původu ovlivňuje typy pobytů, na které má cizinec ze zákona nárok. První

skupinou jsou občané EU¹ a rodinní příslušníci občana EU. Druhou skupinou jsou státní příslušníci třetích zemích (občané států mimo EU a EHS²) (Heriban Kalíková a Čerychová, 2020). Jedná se také o státní příslušníky třetích zemí, kteří požádali o mezinárodní ochranu nebo se nachází v řízení o přiznání mezinárodní ochrany (neboli uprchlíci). Poslední skupinou, která výrazně vzrostla za poslední rok, jsou držitelé dočasné ochrany, která spadá pod zákon o dočasné ochraně cizinců.

Jelikož integrace cizinců (viz následující podkapitola) je dlouhodobým procesem, není v tomto případě důležité se zabývat cizinci, kteří cestují do České republiky za účelem krátkodobých pobytů, jelikož se výhradně jedná o turisty nebo pouze sezónní zaměstnance, kteří posléze odjedou do své země původu. Jak uvádí ve zprávě o postupu realizace Koncepce integrace cizinců (KIC) – Ve vzájemném respektu (Vláda ČR, 2023, online) cílovou skupinou pro integraci jsou především cizinci z třetích zemích, kteří pobývají na území dlouhodobě. Dlouhodobě pobývajícím jsou držitelé povolení k pobytu nad 90 dnů. Nicméně zde vyzdvihují, že řada opatření (mimo jiné i sociální poradenství) je určena i pro cizince z EU, držitele mezinárodní ochrany a aktuálně i pro držitele dočasné ochrany spojené s invazí na Ukrajině.

1.3 Integrace cizinců v České republice

Sociální práce se soustředí hned na několik různých skupin obyvatelstva, které se snaží integrovat do společnosti. Integrace skupin či jednotlivců lze považovat za jeden z hlavních úkolů sociální práce. Tyto skupiny se většinou vyznačují charakteristikami, kterými se liší od majoritní společnosti. Jejich odlišnosti mohou zapříčinit nedostatečné příležitosti a možnosti pro úplné začlenění se do společnosti. Jak uvádí Tomeš (2011, s. 302), každý stát usiluje o celistvost svého území včetně integrace všech svých obyvatel, což vede nejen k ekonomickému, ale i společenskému rozvoji. Jeho úsilí směřuje nejenom k občanům státu, ale i k cizincům, kteří chtějí být součástí tamní společnosti.

Integrace cizinců je proces, ve kterém spolu interagují hlavní dva činitelé – cizinci a majoritní společnost. Definice integrace je ukotvena v jednom z hlavních českých strategických dokumentů a tím je Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu 2016 (Vláda ČR, 2016, s. 15): „*Integrace je dlouhodobý proces začleňování cizinců do společnosti, na kterém se nezbytně podílejí jak cizinci, tak majoritní společnost.*“ Ve vztahu k cílové skupině cizinců se užívá termín **sociální integrace**. Jde o získání sociálních a kulturních kompetencí, které jim pomohou zvládnout náročné situace. Jak uvádí Bosswick a Heckmann

¹ Evropská unie

² Evropský hospodářský prostor

(2006, online) jde především o přijetí cizinců do institucí klíčových pro život, do vztahů a rolí ve společnosti. Cizinci vytváří vztahy s majoritní společností učení se nové kultuře, využíváním svých práv a povinností a navázáním vztahů s jednotlivci majoritní společnosti.

Jedním z předpokladů úspěšnosti sociální integrace cizinců je nastavení integrační politiky. Dokument, který směřuje k naplňování integrační politiky státu, je Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu z roku 2016. Jeho naplňování je revidováno každoročními plány o postupu realizace. Momentálně je stanoven Postup pro rok 2023. Hlavními prioritami integrace cizinců v Koncepci integrace cizinců – Ve vzájemném respektu 2016 jsou:

- znalost českého jazyka
- ekonomická soběstačnost
- orientace cizince ve společnosti
- rozvíjení vzájemných vztahů mezi komunitami
- postupné nabývání práv v závislosti na délce pobytu

Vacková a Prokešová (2017, online) provedly výzkum z oblasti vlivu sociálních determinantů na zdraví cizinců, ve kterém odhalily, že hlavní determinanty se shodují s těmi, které preferuje vláda ve své Koncepci. Jednalo se o začlenění na trhu práce tedy ekonomickou soběstačnost, míru ovládnutí českého jazyka a vliv sociální podpory jako prevence před sociálním vyloučením. Z toho vyplývá, že kvalitu života ovlivňuje i sociální prostředí, do kterého cizinec patří. Úspěšná integrace cizince zajistí cizinci takovou kvalitu života, díky které je schopen samostatného fungování ve společnosti.

Sociální práce se zajímá o podporu cizinců v integraci do společnosti. I cizinci mohou žádat o pomoc, která jim pomůže zajistit důstojný a kvalitní život ve společnosti. Význam sociální práce se nemusí projevovat pouze ve vztahu ke konkrétnímu jedinci či skupině. Sociální práce může působit i ve vztahu k majoritní společnosti, do které migrant přichází. Jde o to, že metodami sociální práce lze majoritní společnost připravovat a pomáhat jí se přizpůsobovat na koexistenci menšin. Jde o vytváření příznivého postoje a vztahu k cizincům, bourání diskriminačních a xenofobních nálad, či stereotypního chování.

V Příručce o integraci zdůrazňují „*přizpůsobení služeb zvláštním potřebám různých skupin obyvatelstva je společným úsilím, které vyžaduje rozvoj interkulturní kompetence ve veřejných a soukromých službách.*“ (Niessen a Schibel, 2005, s. 37) Stát by měl v případě integrace zajišťovat spolupráci veřejných i soukromých institucí, které se podílí na naplňování potřeb cizinců. V těchto institucích by v ideálním případě měli pracovat ti, kdo se v tématech

spojených s cizinci neustále rozvíjí a vzdělávají a mají přístup k tomu, aby tak mohli neustále konat.

1.4 Potřeby cizinců

Aby bylo možné s klienty cizinci úspěšně pracovat a následně je integrovat do společnosti, je důležité si zpočátku uvědomit, že cizinci mají potřeby jako každý jiný občan. Naplnění, byť i základních, potřeb může být v neznámém prostředí náročnější kvůli bariérám, se kterými se cizinci setkávají v každodenním životě. Günterová (2010, s. 334) uvádí, že nejprve musí docházet k zajištění základních životních potřeb a teprve poté je možné se klientovi cizinci věnovat na dalších úrovních a poskytovat kvalitní poradenství pro jejich dosahování a poskytovat oporu při procesu integrace do společnosti.



Obrázek 1: Maslowova pyramida potřeb, Wikipedie 2014

K zobrazení potřeb využiji Maslowovu pyramidu, ve které autor hierarchicky rozdělil lidské potřeby. Principem této teorie je, že pokud dochází k uspokojení potřeb nižších, mohou nastoupit potřeby vyšší, a tak dojít až k vrcholu pyramidy. Cílem naplnění všech stádií potřeb je životní naplnění, které vede k dlouhodobé spokojenosti (Nolen-Hoeksema et al., 2012, s. 565). A tento koncept lze využít ke znázornění potřeb cizinců a jejich postupu k úspěšnému začlenění.

Prvním stádiem je zajištění základních životních potřeb – pití, jídlo, spánek apod. Toto stádium se týká hlavně cizinců, kteří přichází bez dostatečných zdrojů, kterými by si tyto potřeby okamžitě zajistili. Další úroveň je potřeba bezpečí a jistoty. V této fázi dochází k zajišťování zdrojů, které je ubezpečí, že jejich nižší potřeby budou stále zajišťovány a nemusí se cítit ohroženi. Je to otázka stabilního bydlení, zaměstnání.

Bezpečí a jistotu dodává i rodina, která hraje v situaci cizince důležitou roli. Rodina je prostředím, ve kterém si zachovávají svou původní kulturu, tradiční hodnoty, které mohou předat své další generaci (Günterová, 2010, s. 335). S tím souvisí i další stádium, a to je potřeba lásky, přijetí a sounáležitosti. Kromě rodiny si člověk buduje i vztahy okolo sebe, v případě cizinců je důležité podporovat jejich sociální síť. U cizinců by naplňování této potřeby mohlo vést ke snadnější integraci, pokud se budou oni sami cítit přijatí svým okolím. Vytvořené vztahy preventivně působí před samotou a odcizením. Získání úcty a uznání závisí i na přístupu většinové společnosti k danému cizinci. S uznáním a úctou může souviset i pověst cizince nebo jeho národnosti v zemi, kde je. Dochází ke stereotypizaci jednotlivých národností, diskriminačnímu jednání, k hostilitě. Poslední stádium, seberealizace, souvisí s touhou po zdokonalování sebe, svých schopností, díky kterému dochází k sebenaplnění.

K určení potřeb, které cizinci mají, je nutné navzdory příkladu pyramidy hierarchicky uspořádaných potřeb přistupovat individuálně ke každému. Potřeby každého mohou být různé a jinak prioritně uspořádané. Úkolem sociálního pracovníka, který s cizincem pracuje, je jeho potřeby identifikovat a pomáhat mu v jejich naplnění.

1.5 Problémové oblasti v integraci

Ve snaze o úspěšné začlenění se cizinci mohou setkat s překážkami, které celý proces ztěžují. Z těchto bariér vychází Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu, která na základě analýzy stanovila několik oblastí, na které je potřeba se v rámci procesu zaměřit a odstranit nedostatky. Tyto překážky mohou být jak problémem v procesu integrace, tak i v naplňování potřeb.

První bariérou je jazyk a jeho neznalost. Znalost jazyka je základním předpokladem pro uplatnění schopnosti samostatné komunikace, sdělování a získávání informací. Míra znalosti jazyka ovlivňuje kontakt menšiny s majoritní společností a sociální rozvoj cizince (Vláda ČR, 2023, online). Dále ve výzkumu z roku 2013 Schebelle et al. (s. 139) uvádí, že se cizinci stále setkávají s projevy diskriminace a xenofobního chování majoritní společnosti. Toto tvrzení se potvrzuje i ve výzkumech veřejného mínění od Centra pro výzkum veřejného mínění z roku 2020 a 2023 (Sociologický ústav, online), kde 50 % respondentů vnímá cizince v ČR jako problémové a nesouhlasí s jejich usazováním. Další bariérou je odlišnost kultury a způsobu života ať už ze strany cizinců nebo ze strany majoritní společnosti. Některé skupiny cizinců si chtějí uchovat způsob života, na který jsou zvyklé a vyznávat hodnoty a udržovat zvyklosti, které nejsou typické pro majoritní společnost. Majoritní společnost naopak prosazuje její typický způsob života. Dochází tak ke střetu dvou odlišných kultur. Další bariéry, které se

objevují, jsou dle výzkumu Schebelle et al. (2013, online) špatné postavení cizinců na trhu práce, což zapříčiňuje nestabilitu v ekonomické soběstačnosti, administrativní náročnost při legalizování pobytu na území, neznalost práv a povinností.

2 Sociální pracovník v práci s cizinci

Práce s cizinci přináší jistá specifika, kterých by si měl být sociální pracovník vědom hned od počátku kontaktu s klientem. Už dříve Trousil (2007, s. 110) uváděl náročnost práce s cizinci a stoupající důležitost tohoto druhu sociální práce vzhledem k narůstající migraci, a tím pádem narůstajícím střetům odlišných kulturních skupin. O několik let později se stále zdůrazňuje nutnost uvědomění si kulturní diverzity společnosti a nabytí potřebných kompetencí pro práci s odlišnými kulturami. Sociální pracovníci musí porozumět celé řadě problémů, se kterými se cizinci potýkají. Sociální práce s cizinci přináší mnoho situací, se kterými si sociální pracovníci snaží poradit (Garcia a Congress, 2023, s. 119).

2.1 Teoretická východiska sociální práce s cizinci

Jedním z předpokladů úspěšné sociální práce s cizinci je znát teoretická východiska a přístupy, ze kterých sociální pracovník vychází. Teorie a přístupy slouží sociálním pracovníkům pro usnadnění praxe, jelikož vysvětlují a radí, jak postupovat. Poskytují informace, které sociální pracovník aplikuje do své praxe a zlepšuje tak své dovednosti a schopnosti. Zároveň pokud sociální pracovník vychází z určitých konceptů a teorií, pomáhá mu to se oprostit od vlastních předsudků a očekávání a neohrozí tak profesionalitu své praxe a zároveň zvýší její efektivitu (Garcia a Congress, 2023, s. 120). Současně Navrátil uvádí (2007, s. 193), že neznalost teoretického rámce může klienta ohrozit. Ohrožení nastává i v případě, pokud se sociální pracovník řídí jen svými domněnkami a pocity. V následující části je věnována pozornost konkrétním teoriím a přístupům, které jsou využívány při řešení situací s klienty cizinci.

Antiopresivní přístupy a empowerment

Prvními přístupy pro práci s cizinci jsou přístupy antiopresivní, které se rozvinuly i právě v důsledku narůstající migrace ve světě. Podstata antiopresivních přístupů spočívá v nerovnoměrném rozložení moci mezi společnostmi menšinovou a společností většinovou. Hlavním cílem je zmírnit či dokonce odstranit toto nerovnoměrné postavení, potlačit sociální vyloučení jednotlivých skupin a bojovat proti diskriminaci a znevýhodňování (Navrátil, 2013, s. 93). Jedním z prvních autorů věnujících se antiopresivním přístupům je Neil Thompson, který stanovil 3 základní složky. Jedná se o **spravedlnost** ve smyslu dodržování základních práv bez jakéhokoliv odepírání nároku na něco. **Rovnost** vyjadřuje možnost zajistit rovné příležitosti pro všechny. A posledním je **spoluúčast** nebo také lze nazvat jako participaci,

kteřá znamená podpoření klienta k vlastní odpovědnosti a zároveň zapojení klienta do celého procesu pomoci (Thompson, s. 2020, s. 5-9).

Důležitým pojmem v antiopresivních přístupech je tzv. **zmocňování** neboli empowerment, které spočívá v získání větší moci/kontroly nad vlastním životem a životními podmínkami, které pomáhají v potlačování oprese a diskriminace (Navrátil, 2007, s. 239). V rámci procesu má klient možnost si sám rozhodovat nebo alespoň částečně rozhodovat o postupu řešení dané situace. Klient je podporován ve svých schopnostech a jsou využívány především jeho silné stránky. Zmocňování tedy u cizinců může být užitečné právě v potlačování diskriminace a v mocenském boji (nedochází ke zneužívání moci).

Teorie sítí

Další teoretické východisko pro práci s cizinci je tzv. teorie sítí, o které hovoří Roman Baláž (2012). Podstata spočívá v budování a udržování sítě vztahů jedince. Člověk je sociální bytost, která neustále komunikuje a potřebuje komunikovat, vytváří a udržuje vztahy okolo sebe. Tyto vztahy tvoří určitou síť. Tato síť je potřebná pro úspěšné začlenění klienta do společnosti, podporuje jeho samostatnost, a naopak omezuje jeho závislost na formálních institucích. Cílem práce je, aby klient nabyt sociálního fungování. Hlavní metodou je **síťování** neboli také propojení aktérů podílejících se na řešení klientovy situace. Tyto aktéři mohou být jak formálního, tak neformálního rázu. Autor uvádí, že cizinci primárně využívají především pomoci rodiny a přátel. Sekundární síť pomoci a podpory, která je pro cizince veřejně dostupná, se postupně prosazuje skrze integrační aktivity tak, aby se předcházelo sociálnímu vyloučení (Baláž, 2012, s. 92-99).

Další teorie a přístupy

Matoušek a Matulayová (2021, s. 170) uvádí další přístupy a teorie na základě praktických zkušeností sociálních pracovníků. Z těch více známých jsou to humanistické teorie, z nichž vychází **přístup orientovaný na klienta**, který se týká především poradenské (terapeutické) praxe. Důležitou složkou je vztah klienta a sociálního pracovníka. Dalším je **poradenský přístup**, který vidí podstatu sociálního fungování v dostatku informací, služeb a jejich dostupnosti. Tyto informace pak pomáhají klientovi zvládat situace, se kterými se cizinec potýká.

Sociální pracovník se snaží poskytnout klientovi dostatečné množství informací proto, aby mohl uspokojit své potřeby. V rámci tohoto přístupu je pak v praxi konkrétně uplatňován **přístup orientovaný na úkoly**, který posiluje samostatnost u klienta skrze plnění

jednotlivých úkolů, které si klient sám určí jako prioritu, což se může jevit u klienta cizince jako žádoucí, aby se předcházelo závislosti na institucích (Navrátil, 2013, s. 103).

2.2 Specifika sociální práce s cizinci

Jedním z hlavních specifíků práce s cizinci je potřeba se zaměřit na jejich minulost a zkušenost s migrací. Tyto zkušenosti mají výrazný vliv na jedince i jeho rodinu. Otázkou je, do jaké míry je zkušenost pozitivní, či negativní a v některých případech může být i traumatická. Sociální pracovník se zaměřuje na proces migrace, např. z jakých důvodů klient migroval. Další oblastí jsou změny v sociálním postavení, které mu migrace přinesla a jak se s nimi vyrovnává. Zajímá se o jeho rodinu a sociální síť, aby získal přehled o míře podpory, které se mu dostává. V neposlední řadě to je i jeho fyzické a psychické zdraví. A nakonec jsou to kulturní souvislosti. Ať už se jedná o kulturu, ze které přichází, ale i jak se cítí v nové společnosti a jak přijímá novou kulturu (Garcia a Congress, 2023, s. 120-121). O klienta se zajímá pracovník komplexně pro dostatečné posouzení jeho situace.

Klientovy potřeby závisí na situaci, v níž se nachází. Různorodost potřeb se odrazí i v odlišné prioritizaci potřeb. V tom spočívá další specifikum. Tato cílová skupina je velmi různorodá a je potřeba s tím počítat. Například jiné potřeby bude mít klient, který odešel ze své země dobrovolně za lepším zaměstnáním a jiné potřeby bude mít klient, který je ve své zemi pronásledován z diskriminačních důvodů.

Další specifikum, platné a důležité nejen pro klienty cizince, je zachování lidské důstojnosti. Právě v důsledku diskriminace a útlaku, se kterými se cizinec setkává nebo setkal, mohla být jeho lidská důstojnost ohrožena. Opět záleží na kontextu celé situace klienta. Pokud se sociální pracovník řídí Etickým kodexem sociálního pracovníka ČR (Diecézní charita Plzeň, online) měla by být všechna zmíněná specifika dodržována v praxi. Jedná se o etickou zodpovědnost vůči klientovi, kdy se sociální pracovník nedopouští žádného diskriminačního jednání, podporuje jeho zodpovědnost, chrání jeho důstojnost a práva, chová ke klientovi respekt a úctu, i ve vztahu k jeho etnické, národnosti či kulturní odlišnosti apod. Kromě diskriminace je důležité pracovat s vlastními stereotypy a předsudky, které v sobě sociální pracovník chová a upustit od nich (Pastrňák, 2008, s. 36).

Na závěr jedno specifikum týkající se obecně menšin. V případě cizinců jakožto menšiny dochází ke střetu s většinovou společností. Sociální pracovník působí jako prostředník mezi oběma společnostmi nebo také jako mediátor, jak uvádí Thompson (2020, s. 6). Na jedné straně hájí zájmy cizince, na straně druhé reprezentuje zemi, ve které cizinec je. Zde se mohou lišit očekávání cizince od sociálního pracovníka a jeho role v procesu

pomáhání. Tudiž je důležité si hned od počátku vymezit roli a náplň práce sociálního pracovníka. Pro klienta tím stanoví určité hranice jejich vztahu. (Günterová, 2010, s. 339).

2.3 Vztah klienta cizince a sociálního pracovníka

Sociální pracovník patří k pomáhajícím profesím, ve kterých hraje významnou roli lidský vztah. Důležitou složkou je nejen odbornost těchto pracovníků, ale i umění navázat kvalitní vztah s klientem. Sociální pracovníci se setkávají s klienty, kteří vyhledávají pomoc. Klienti se nachází v nepříznivé situaci, kterou nejsou schopni sami zvládnout. A kromě odborné rady vyhledávají porozumění jejich situaci, neodsuzování jejich činů, chtějí bezpečné prostředí, ve kterém se cítí být přijímaní (Kopřiva, 2011, s. 15). Konkrétně tento požadavek vztahu mezi klientem a pracovníkem bych vyzdvihla jako důležitý při práci s cizinci, pro které je bezpečné prostředí a pocit přijetí v nové zemi žádoucí. Začátek navazování vztahu je určujícím pro další vývoj spolupráce. Úkolem sociálního pracovníka je začátek navazování vztahu s klientem zvládnout tak, aby nastavil atmosféru, ve které se klient bude cítit příjemně.

Navazovat a udržovat vztah s klienty patří mimo jiné mezi jednu ze základních kompetencí sociálního pracovníka (Shulman 1991, cit. podle Matoušek, 2013, s. 262) Předpokladem pro navázání pomáhajícího vztahu je zapojení klienta do celého procesu. Aby se klient zapojil, je potřeba získat jeho důvěru. Dále umět identifikovat jeho klíčové potřeby, problémy a obavy. Klient bude více motivován k zapojení se, pokud mu bude srozumitelně vysvětleno, o jakou službu se jedná a co mu může jeho spolupráce přinést (Egan a Rollins, 2023, s.71-72). Důvěru klienta lze budovat i respektujícím přístupem pracovníka. Ke klientovi přistupuje rovnocenně, věří v jeho schopnosti a dovednosti. Zkrátka sociální pracovník musí v první řadě klienta akceptovat takového, jaký je a nezpochybnovat situaci, ve které se nachází a nezlehčovat problémy. Důvěru posiluje i zájem o klienta a jeho situaci.

Pro efektivní budování vztahu je žádoucí projevit **empatii**. Wendy Rollins (2020, online), univerzitní lektorka, provedla výzkum na téma vztahu sociálních pracovníků a klientů a zdůrazňuje význam zájmu pracovníka o klienta a otevřenost k jeho poznání. Vztah mezi nimi by měl být opravdový, spolehlivý a transparentní, vřelý. To potvrzuje tvrzení od Günterové (2010, s. 339), že je důležité se zajímat o zkušenosti klienta cizince, dát mu prostor pro hovoření o jeho zážitcích a situacích. Autenticita spočívá v otevřenosti a upřímnosti pomáhajícího. Komunikuje o tom, co se děje, proč se to děje a jak to bude dále probíhat.

První setkání už nastaví atmosféru, ve které se následující setkání budou odehrávat. První dojem ovlivní, jak se oba účastníci vnímají. Klient je tím, kdo se rozhodne, zda nabízených služeb chce využít či nechce. Pracovník se snaží klienta poznat, zjistit jeho

očekávání a potřeby. Ještě před samotným setkáním by měla proběhnout příprava pracovníka. Příprava spočívá v zajištění si informací o klientovi a zajištění podmínek prostředí, ve kterých setkání proběhne (Cooper, 2012, s. 88). U cizinců příprava spočívá v seznámení se s kulturním prostředím, ze kterého cizinec pochází, aby byl sociální pracovník vhodně připraven na první setkání.

Příznačné pro vztah mezi klientem a pracovníkem je vliv **jazykové bariéry**. Aktéři vztahu hledají společný jazyk, který jim usnadní porozumění. Častokrát proto, aby společný jazyk našli, vstupuje do vztahu další člověk a tím je tlumočnick, který usnadní interakci mezi pracovníkem a klientem. Tlumočnick sice podporuje proces porozumění, ale může tvořit i problémový článek, který narušuje dynamiku procesu pomoci (Baláž, 2020, s. 136) O roli tlumočnicka v poradenství bude hovořeno v dalších kapitolách.

2.4 Kompetence sociálního pracovníka při práci s cizinci

Umět navázat pozitivní profesionální vztah mezi oběma interagujícími už bylo zmíněno jako jedna z hlavních kompetencí sociálního pracovníka. Nicméně, než se zaměřím na další kompetence, konkrétně interkulturní kompetence, které přispívají k úspěšné práci s klientem cizincem, zmíním základní předpoklad pro výkon profese sociálního pracovníka. Tento předpoklad vychází ze zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.: „*Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost.*“ (§ 110 odst. 1. zák. č. 108/2006 Sb.) Minimálně odborně způsobilý pracovník splňuje požadované vzdělání dle jmenovaného zákona³. Jeho odborná způsobilost je podpořena i povinností se každoročně vzdělávat.⁴

Kromě zákonných předpokladů existují určité kompetence, kterými sociální pracovník disponuje, aby ve své profesi jednal odpovědně, a klientovi poskytnul vhodnou odbornou pomoc. Jsou kompetence, které jsou společné sociálním pracovníkům bez ohledu na oblast sociální práce, viz zmíněné navázání profesionálního vztahu s klientem. Ale zároveň existují

³ „*Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je: a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*

b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu“ (§110 odst. 4. zák. č. 108/2006 Sb.)

⁴ „*Zaměstnavatel je povinen zabezpečit sociálnímu pracovníku další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci ...“ (§111 odst. 1. zák. č. 108/2006 Sb.)*

i takové kompetence, které jsou specifičtější pro určitou cílovou skupinu. A právě těmito specifickými kompetencemi se budu v následujícím textu zabývat.

Havrdová (1999, s.42) ve své publikaci rozebírá význam kompetence a definuje, co znamená být kompetentní sociální pracovník. Kompetentní sociální pracovník jedná odpovědně ve svém povolání a přenáší získané znalosti a dovednosti do výkonu své profesní role. Být kompetentním znamená také mít pravomoc či oprávnění, znalost či postoj a na základě toho odpovědně vykonávat sociální práci. Kompetence v praxi jsou souhrnem znalostí, schopností a dovedností, na základě kterých pracovník provádí práci s klientem. Autorka předložila 6 základních kompetencí, které by měl každý sociální pracovník mít: **rozvíjet účinnou komunikaci, orientovat se a plánovat postup, podporovat a pomáhat k soběstačnosti, zasahovat a poskytovat služby, přispívat k práci organizace a odborně růst.**

V procesu migrace dochází k interakci jednotlivců a skupin z odlišného kulturního prostředí. Dochází ke vzájemnému ovlivňování a komunikaci, ale může docházet i ke vzniku konfliktů. Proto nejenom v sociální práci, ale například i v oblasti obchodu, managementu se hovoří o kompetencích zvaných interkulturní, pod kterými se skrývá soubor znalostí a dovedností, schopností, které je vhodné, ba i žádoucí uplatňovat v interakci s příslušníkem odlišné kultury pro efektivní práci a bezkonfliktní interakci.

Definice interkulturních kompetencí není zcela jednotná. Existuje mnoho definic, do kterých autoři promítají svá pojetí interkulturních kompetencí⁵. Avšak se objevují společné znaky, které se v definicích opakují. Autoři se shodují, že interkulturní kompetence jsou využívány v interakcích s kulturně odlišnými jedinci. Aplikování interkulturních kompetencí znamená umět s takovým typem klienta komunikovat či jinak interagovat, umět mu poskytnout pomoc na základě získaných schopností, dovedností či znalostí. Roli hrají i konkrétní postoje, názory či vlastnosti sociálního pracovníka, které jsou při práci s cizinci žádoucí.

Průcha (2010, s. 46) vykládá interkulturní kompetence následovně: *„způsobilost jedince realizovat s využitím osvojených znalostí o specifických národních/etnických kultur a příslušných dovedností efektivní komunikaci a spolupráci s příslušníky jiných kultur. Základem interkulturní kompetence je jazyková vybavenost jednotlivce a respektování*

⁵ Lukešová (2015, s. 99-100) uvádí ve svém článku hned několik definic od různých autorů: Fong (2009): *„Jde o proces aplikování interkulturních znalostí, hodnot (postojů) a dovedností sociálních pracovníků do práce s osobami pocházejícími z kulturně odlišného prostředí“* nebo Deardorff (2009): *„schopnost efektivně a vhodně komunikovat v interkulturní situaci, která je založena na interkulturních znalostech, dovednostech a postojích“* a další.

kulturních specifických partnerů.“ Do interkulturních kompetencí patří znalosti sociálního pracovníka. Průcha hovoří především o **znalosti kulturních a etnických souvislostí prostředí klienta**, bez kterých se pracovník v komunikaci s klientem neobejde. Před setkáním s klientem by měl být sociální pracovník seznámen se znalostmi týkající se vlivu kultury. Další skupinou znalostí, které uvádí Günterová (2010, s. 339), jsou **znalosti prostředí, které klientovi pracovník představuje a seznamuje ho s ním**. Důležitá je znalost právních předpisů dané země, kulturních souvislostí a sociálního prostředí. V případě neznalosti místního prostředí dochází ke ztížení procesu pomoci klientovi. Matoušek a Matulayová (2021, s. 169) dodávají **znalosti** týkající se **tématu traumatu a posttraumatického syndromu**. Do znalostí lze zařadit i **znalost jazyka, včetně jazyků cizích**.

Respektování kulturních specifíků klientů souvisí s postoji. Lukešová (2015) publikovala článek v časopise Sociální práce týkající se významu interkulturních kompetencí jakožto faktoru v sociální práci s klienty z odlišného kulturního prostředí. Hlavní složkou nebo, jak autorka nazvala, stavebním kamenem rozvoje interkulturních kompetencí u pracovníka jsou jeho **postoje**. Při práci s lidmi z odlišného kulturního prostředí jsou důležité postoje **tolerance, respektu a otevřenosti**. Důležitý je i jeho postoj vůči diskriminaci a intoleranci. Být kulturně otevřený a tolerantní s sebou přináší i téma stereotypů a předsudků. V interakci nesmí docházet ke stereotypizaci klienta, k užívání předsudků vůči jeho kultuře a otevírání nevhodných témat týkajících se rasy a etnicity (Lukešová, 2015, s. 100-101).

Jazyková bariéra je jednou z překážek v práci s klientem cizincem. Proto by se na komunikaci a porozumění mezi oběma stranami měl klást velký důraz. Dovednost efektivní komunikace je bezpochyby pro sociálního pracovníka důležitým nástrojem v praxi. V první řadě, pokud dochází ke **komunikaci** mezi kulturně diverzními stranami, je nazývána jako **interkulturní**. Morgensternová a Šulová (2007, s. 14) zahrnuje umění interkulturní komunikace mezi základní interkulturní kompetence. Zatímco Lukešová (2015, s. 98) se zamýšlí nad tím jaké interkulturní kompetence jsou důležité proto, aby probíhala efektivní interkulturní komunikace. Interkulturní komunikace a interkulturní kompetence jsou navzájem propojené. Obě strany se vzájemně ovlivňují. Zvládnutí komunikace s klientem je jednou z kompetencí pracovníka. A pokud pracovník disponuje potřebnými kompetencemi zvládá vést efektivní komunikaci s klientem.

Interkulturní komunikace zahrnuje prvky, které jsou potřebné pro navázání komunikace. Mezi prvky se řadí jazyk, neverbální komunikace, komunikační styl a hodnoty a názory. Pro aplikaci těchto prvků komunikace se neobejde sociální pracovník bez znalosti prostředí klienta. V komunikaci se objevuje rozdílný způsob, jakým komunikují obě strany.

A s tím musí sociální pracovník počítat, jinak bude docházet ke konfliktu. Ve verbální komunikaci může v důsledku odlišnosti jazyků docházet k nepochopení. Roli hraje i dodržování vzdálenosti mezi komunikujícími. Kulturní odlišnosti se mohou projevit i při zcela prvních okamžicích setkání v podobě zvyklostí při pozdravu. Někteří klienti mohou být více kontaktní, jiní zase naopak. Důležité je umět pracovat i s tichem, aby se klient necítil nepříjemně (Morgensternová a Šulová, 2007, s. 116-122).

V interkulturní komunikaci je potřebné **empatické chování**. Empatii projevíme pozorným nasloucháním, projevem citlivosti vůči cizí kultuře. Kromě empatie je důležité, aby sociální pracovník byl **kulturně senzitivní** a adaptabilní i flexibilní. **Adaptabilita** spočívá ve schopnosti přizpůsobit se odlišnému komunikačnímu stylu a chování. **Být flexibilní** v komunikaci znamená umět vybrat vhodný komunikační styl (Lukešová, 2015, s. 101-102). Ke komunikaci se váže zmíněná znalost cizího jazyka, schopnost komunikovat v cizím jazyce a mít dobrou jazykovou výbavu. Znat prvky neverbální komunikace v kulturním prostředí, ze kterého klient pochází. Mezi základní komunikační dovednosti patří naslouchání a interpretování.

Poradenské dovednosti a práce s člověkem v krizi včetně komunikačních dovedností byly vyhodnoceny sociálními pracovníky pracujícími s klienty z odlišného kulturního prostředí také jako důležité dovednosti (Matoušek a Matulayová, 2021, s. 169).

Téma interkulturních kompetencí a jejich získávání a rozvíjení souvisí nejen s výkonem praxe, ale i se studiem sociální práce. Pokud sociální pracovníci nejsou pro práci s cizinci dostatečně připravováni, může to mít dopad na klienty. Proto i Clayden a Coohy (2022, online) zdůrazňují potřebu připravit budoucí sociální pracovníky již během vzdělávání v oblasti poznávání různých kultur a jejich vlivu. Stejně tak norský autor Bø (2015, online) hovoří o nutnosti vzdělávání studentů sociální práce pro tyto výzvy (jazykové a kulturní odlišnosti). Díky vzdělávání získají cit pro práci s klienty z jiného kulturního prostředí. Dle jeho výzkumu zaměřeného na práci s menšinami a jejich rodinami, sociální pracovníci považovali za důležité: znalosti kulturního pozadí a rodinných vztahů, znalosti o menšinách, znalosti zdravotních problémů a o traumatu a post traumatu. Lukešová (2015, s. 104) píše o **potřebě se v této oblasti celoživotně vzdělávat** a rozvíjet své dovednosti a získávat nové znalosti, aby byl sociální pracovník schopný zvolit vhodné postupy práce, které budou v souladu s porozuměním kultury cizince. Umění aplikovat interkulturní kompetence umožňuje sociálnímu pracovníkovi zvolit vhodnou intervenci pro klienta a provést úspěšnou práci s klientem.

3 Sociální poradenství pro cizince

Předchozí kapitola se zabývala sociálním pracovníkem v práci s klienty cizinci. Roli, kterou sociální pracovník může při práci s cizinci zastávat, je role poradce v poradenství. Poradenství je jednou z činností, kterou může sociální pracovník v rámci pomoci a podpory klientovi poskytnout. Obecně se na poradenství podílí mnoho pomáhajících profesí. A v poslední době se poradenství velmi výrazně prosadilo i v sociální práci. Je to velmi rozsáhlá činnost a je těžké jej definovat. Existují jisté charakteristiky, které se v definicích mnoha autorů opakují. Sociální poradenství, jakožto sociální služba, je definováno v zákoně o sociálních službách (§37, odst.1-3 zák. č. 108/2006 Sb.) a rozděleno na základní a odborné poradenství. S oběma formami se klienti setkávají v zařízeních sociálních služeb. Pro tuto práci je stěžejní forma odborného sociálního poradenství. V odborném sociálním poradenství se sociální pracovníci setkávají s nejrůznějšími životními situacemi, ve kterých se klienti nachází. Cizinci jsou jednou z cílových skupin, kterým je služba odborného sociálního poradenství poskytována a v následujících částech budou rozebrána i témata, která jsou s cizinci často řešena. Odborné sociální poradenství je jedním z nástrojů integrace cizinců do společnosti.

Poradenství vychází z několika psychologických přístupů. Každý z přístupů má své zastánce a ti se snaží jejich zásady uplatňovat v praxi. Tyto přístupy udávají způsob práce s klientem a zároveň ovlivňují přístup poradce a využití jeho metod a technik. Mat Nor (2019, online) uvádí ve své publikaci mnoho definic poradenství, ze kterých lze vyvodit několik důležitých bodů podstatných pro charakteristiku poradenství. Poradenství je utvářeno na základě profesionálního vztahu mezi klientem a poradcem. Cílem interakce mezi klientem a poradcem je ujasnit si situaci, ve které se klient nachází. Klient projevuje snahu o změnu své situace a chce nalézt vhodná řešení. Poradce mu pomáhá s nalezením řešení pomocí metod a technik. Klient se učí porozumět nejen své situaci, ale i sobě samému proto, aby mohl podnikat kroky směřující k řešení. Poradce disponuje poradenskými dovednostmi, které využívá během celého poradenského procesu.

Procházka (2014, s. 13) vnímá podstatu poradenství také ve vztahu mezi poradcem a klientem, kdy jejich vzájemná interakce ovlivňuje celý proces, jehož cílem je především poskytnout pomoc a podporu. Poradce se snaží podpořit klienta v jeho růstu a rozvoji. Snaží se, aby klient dosáhl lepší orientace a uplatnění v životě. Margaret Hough (2021, s. 8) hovoří o potřebě důvěrného a rovnocenného vztahu mezi účastníky, potřebě porozumění vlastních nejistot u klienta a pochopení vlastních emocí. Bez toho není klient schopen

rozvoje. V poradenství je klíčové využít princip zmocňování, udržení důvěry a hledání zdrojů, kterých klient může využít v rámci svých možností.

3.1 Sociální poradenství

Se sociálním poradenstvím se klient setkává v zařízeních poskytujících sociální služby. Dle zákona o sociálních službách (2006) spadá sociální poradenství mezi základní druhy sociálních služeb. Současně je děleno na 2 formy – na základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Jakožto sociální služba slouží poradenství k podpoře sociálního začleňování a současně jako prevence před sociálním vyloučením.

Podstatou sociálního poradenství je zjistit, v jaké nepříznivé situaci se klient nachází. Pracovník se zaměřuje na závažnost klientovy situace, příčinu situace, a také si uvědomuje jaké dopady má nepříznivá situace na klienta, či případně jaké dopady mohou v budoucnosti nastat. Na základě zjištěných informací může sociální pracovník klientovi poskytnout vhodné informace a zahájit intervenci, která pomůže klientovi vyřešit jeho nepříznivou životní situaci (Michalík, 2008, s. 25).

Poskytování základního sociálního poradenství je povinnou součástí každé zaregistrované sociální služby v příslušném registru. Během základního poradenství jsou poskytovány informace, které směřují k řešení jeho nepříznivé situace. Pracovník klientovi předává informace o jeho právech a povinnostech většinou v souvislosti se sociálními službami, informuje ho o jeho možnostech a nárocích, o službách, které mohou klientovi poskytnout pomoc. V případě, že klientovi nestačí základní informace, je odkázán na příslušnou sociální službu, která mu je schopna poskytnout specializovanou odbornou pomoc. Cílem je především snadná místní a časová dostupnost (Krutilová, 2014, s. 3). Což znamená, že každému potencionálnímu klientovi by mělo být základní sociální poradenství dostupné, co nejbližší místu jeho bydliště.

Odborné sociální poradenství

Registrovanou sociální službou se specializovanou pomocí je odborné sociální poradenství. Odborné sociální poradenství se liší od základního poradenství právě v zaměření se na určitou skupinu jedinců. Klient není schopen řešit problém vlastními silami, a tak vyhledal odbornou pomoc či byl odkázán na využití poradenství. Poskytování pomoci a podpory se v této službě odvíjí dle specifických potřeb klientů. Dle zákona o sociálních službách (§37, odst. 3 zák. č. 108/2006 Sb.) je odborné sociální poradenství poskytováno se zaměřením na jednotlivý okruh sociálních skupin osob a jejich specifických potřeb. Pracovník

přihlíží k povaze konkrétní cílové skupiny a následně volí vhodné metody a způsoby, jak s klientem spolupracovat.

V odborném sociálním poradenství jsou realizovány činnosti dle vyhlášky 505/2006 Sb. (§4, vyhl. č. 505/2006 Sb.): „*zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, zprostředkování navazujících služeb, sociálně terapeutické činnosti, pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí*“ Sociální poradenství je typické tím, že situace či problémy, se kterými klienti přichází, mohou výrazně ovlivnit jejich kvalitu života. Poradenstvím se pracovníci snaží buď předcházet určitým situacím, nebo se snaží vzniklou situaci napravit (Michalík, 2008, s. 25).

Cíle poradenství spočívají ve snaze rozpoznat problém, nalézt jeho příčinu a možnosti řešení. Pracovník klientovi pomáhá se svobodně rozhodovat a uvědomovat si důsledky vlastního rozhodnutí. S klientem hledají a ujasňují si cíle, kterých chtějí během poradenství dosáhnout. Poradenství pomáhá klientovi v poznávání sebe samého, v objevování silných a slabých stránek. Buduje svou sebedůvěru, učí se a rozvíjí schopnosti a dovednosti, buduje a udržuje sociální vztahy (Drápela 1995, cit. podle Michalík, 2008, s. 19).

3.2 Sociální poradenství pro cizince

Cizinci se setkávají s poradenstvím v mnoha variantách. Klientům je dle webových stránek organizací⁶ zaměřených na podporu cizinců v integraci do společnosti nabízeno především právní poradenství, sociální poradenství, poradenství ve vzdělávání a také je nabízena psychologická pomoc v podobě terapeutických konzultací pro klienty, kteří se nachází ve velmi obtížných situacích. Předmětem práce je sociální poradenství, avšak během konzultací je zároveň využívána přítomnost i dalších profesí, jako právníka pro podání právních informací, či jsou zapojováni vzdělávací pracovníci. Sociální poradenství je specializovaná forma podpory zaměřená na jedinečné situace a problémy, se kterými se jednotlivci setkávají při příchodu do nové země. Dochází ke střetu jeho původního kulturního prostředí s novými kulturními podmínkami. Sociální pracovník může být označen jako průvodce novým světem.

Účelem poradenství pro cizince je vedení klienta k soběstačnosti ve společnosti a podpořit ho v tom. Poradenství podporuje jeho spokojenost a stabilitu tím, že se snaží řešit situaci, v níž se klient nachází. Napomáhá k hledání vlastní nové identity, přispívá k pocitu naděje a optimistickému myšlení. Využitím poradenství si klient otevírá nové příležitosti a možnosti (Hughes et al., 2019, online).

⁶ Poradna pro integraci, z.ú.; Sdružení pro integraci a migraci, o.p.s.; Organizace pro pomoc uprchlíků, z.s.; Integrovní centrum Praha, o.p.s.

Tématy spíše psychologickými, kterými se odborníci v poradenství zabývají, jsou otázky traumatu a duševního zdraví, odchodu z původní země a přizpůsobení se novému prostředí (Hughes et al., 2019, online). Sociální pracovník se s těmito tématy setkává, avšak v případě, že problém klienta přesahuje jeho kompetence, je schopný mu pracovník zprostředkovat navazující vhodnou pomoc. V poradenství poradce podporuje klientovu odolnost, blahobyt a usnadňuje jeho integrační proces. Spolupracují na budování plnohodnotného života v novém domově.

Sociální poradenství pro cizince je poskytováno formou základního sociálního poradenství anebo formou registrovaného odborného sociálního poradenství. Tato registrovaná sociální služba probíhá ambulantně, ale i terénně. Ambulantně dochází klient za pracovníkem do zařízení. V případě terénní práce jezdí pracovník za klientem, či ho v „terénu“ doprovází. Existují specifické oblasti, které se v poradenství pro cizince nejčastěji opakují. Na základě organizací⁷ nabízejících odborné poradenství cizincům jsem sestavila přehled nejčastěji opakujících se oblastí, ve kterých je poskytováno OSP.

První oblastí je **zaměstnání**. Zde se zaměřují na situace týkající se hledání zaměstnání, podnikání, psaní životopisů, orientace na trhu práce. V případě nezaměstnanosti se s klienty řeší podpora v nezaměstnanosti, žádosti o dávky ze **systemu sociální ochrany**. Klienty je možné i **doprovodit na příslušné instituce** a pomoc jim s vyřízením či vyplněním potřebných formulářů. Sociální pracovník může pomáhat klientovi i v **komunikaci s úřady**. V poradenství se zabývají i oblastí **bydlení**, klientovi pomáhají s orientací na trhu bydlení. Klienti se potýkají s problémy s vlastníky bydlení, či mají otázky týkající se bydlení, nájemních smluv a podobně. Pracovníci podporují klienta i v oblasti **vzdělávání**, především vzdělávání potomků klientů. Hledají vhodná školská zařízení a zajišťují komunikaci se školami. Snaží se zajistit dostatečně vhodnou péči pro děti se speciálními potřebami. U dospělých cizinců se může jednat o proces uznání jejich dosaženého vzdělání z původní země. Oblast **rodinného života** se týká nejrůznějších událostí, jako je manželství (i smíšená manželství), narození, úmrtí, péče o děti, rozvod. S **péčí o zdraví (fyzické i duševní)** souvisí hledání kvalitní lékařské péče, zajištění zdravotního pojištění. Důležitým tématem u cizinců je **legalizace pobytu na území**, tudíž i v poradenství není téma pobytových oprávnění výjimkou. Klienti zažívají **vztahové problémy**, či se potýkají s **diskriminačním či xenofobním chováním** ze strany většinové společnosti. Klienti s příchodem do nového prostředí mohou prožívat pocity neúspěchu, zklamání a prožívají nesplněná očekávání.

⁷ Poradna pro integraci, z.ú.; Sdružení pro integraci a migraci, o.p.s.; Organizace pro pomoc uprchlíků, z.s.; Integrační centrum Praha, o.p.s.

Zmínit všechny oblasti a situace, se kterými klient dochází do poradny, je téměř nemožné vzhledem k rozmanitosti cílové skupiny. Kromě bariéry jazykové a odlišností kulturních se mohou u cizinců objevovat další specifika, která by jej řadila i k dalším cílovým skupinám. Tím je myšleno, že cizinec může být seniorem, který má problém se soběstačností a potřebuje zajistit podpůrnou péči. Dále cizinec může být obětí trestné činnosti, či pachatelem trestné činnosti. Přichází cizinecké rodiny, které potřebují zajistit příznivou péči o děti. Všechny tyto situace vypovídají o tom, že pracovník poskytující poradenství cizincům by měl být všestranně zaměřený, nebo pomůže cizinci nalézt další služby, se kterými bude spolupracovat. Zapojením dalších profesionálů do práce s cizinci tvoří tým, který zajišťuje klientovi komplexní péči.

Odborné sociální poradenství podporuje klienty ve zvládnutí běžných záležitostí a zprostředkovává kontakt s úřady, poradce asistuje klientům a doprovází je. To vše za účelem zlepšení situace a uplatnění práv (Poradna pro integraci, 2023, online). Cizincům chybí orientace v místních systémech a neznají místní prostředí. Jazyková bariéra jim poznání znemožňuje. Pokud nemají blízké sociální vazby v místní komunitě, které jim primárně pomáhají s poznáním prostředí, tak vyhledají jiné zdroje pomoci ve službách. Ve službách mohou do poradenství svojí přítomností zasahovat tlumočníci. Klient si přivede svého tlumočnicka či doprovod, který mu pomáhá porozumět, oč se jedná nebo je tlumočnick k dispozici v zařízení. Role tlumočnicka je rozebrána v další kapitole.

3.3 Poradenský proces v sociální práci s cizinci

Průběh spolupráce mezi klientem a sociálním pracovníkem v poradenství je označován jako poradenský proces. Klíčovou roli má klient a poradce, v případě této práce sociální pracovník. V procesu záleží na osobnosti poradce a jeho zkušenostech, znalostech a dovednostech. Na druhé straně je klient, který si službu vybírá dobrovolně anebo naopak je na službu odkázán jinými institucemi či rodinou a využití služby bere spíše jako povinnost. Práce s oběma typy klientů je odlišná. S nedobrovolnými klienty se pracuje výhradně na změně motivace a ochotě spolupráce. Práce s nimi může být náročnější a složitější.

Poradenský proces má jednotlivé fáze. Proces má svoji přípravu, začátek, průběh i konec. Celý proces je cílený, jelikož je během spolupráce s klientem nastaven cíl, kterého chtějí dosáhnout. Během procesu dochází k objasnění situace či problému, ve kterém se klient nachází. Společně hledají příčiny a řešení. Poradce klienta podporuje v rozhodnutích a v celé cestě k nalezení řešení. Pomáhá klientovi tak, aby si byl příště schopen pomoci sám v podobné situaci.

Procházka (2014, s. 43) se zabývá přípravou před prvním setkáním. V celém procesu záleží na přístupu poradce, jeho způsobu poradenské praxe. Od toho se odvíjí jeho následná práce. Dále záleží na klientovi a jeho postoji k problému a (ne)ochotě ho řešit. Poradce by měl vědět, zda se jedná o klienta, který přichází dobrovolně, nebo o klienta, který byl poslán jinou službou. Součástí přípravy je i zajistit vhodné podmínky průběhu prvního setkání. Informovat klienta o čase a trvání setkání, o ceně služby (bývá často bezplatně), kdo je jeho poradce a kde bude setkání probíhat. Poradce si zjistí, kdo dorazí, jestli dorazí sám, kontakt na klienta a dojednájí si spolu první termín konzultace.

Poradci, sociální pracovníci, pracující s cizinci by měli rozumět jedinečnosti kulturního prostředí a jeho vlivu na jedince v novém prostředí, tudíž příprava poradenského procesu spočívá v porozumění a získání znalostí o klientově prostředí, ze kterého přichází. O čemž se píše výše v interkulturních kompetencích, které napomáhají v úspěšné práci s klientem. Prvotní informace o klientovi pracovníkovi mohou pomoci v přípravě na celý nadcházející proces.

Poradenský proces se člení do tří fází, ve kterých poradce využívá různých strategií, dovedností či jiných kompetencí, které mu pomohou postupovat jednotlivými fázemi procesu v podpoře a pomoci klienta. Jednoduché fázování procesu vymysleli Culley a Bond, Müller (2008, s. 22). Fáze jsou strukturované tak, že je možné je využít v dlouhodobých spolupracích, ale zároveň i v krátkodobé spolupráci. Ve zkráceném pořadí pracovník navazuje vhodný vztah, nalezne způsob společné práce, prozkoumá problém a odkryje klientovi další náhled na něj, podporuje klienta v činnostech vedoucích k vyřešení situace. Vzhledem k oblastem, ve kterých je sociální poradenství poskytováno cizincům, může probíhat i jednorázové poradenství, či krátkodobě, a tudíž je celý proces urychlen.

Počáteční fáze procesu spočívá v navazování a budování vztahu mezi aktéry. Cílem je navázat takový vztah, který bude důvěrným, respektujícím a rovnocenným, což je pro cizince velmi důležitým aspektem. Klient nemá obavy ze sdílení svých zkušeností a problémů, jelikož se nachází v bezpečném prostředí. V této fázi se poradce snaží s klienty vyjasnit otázky a problémy, které klienta tíží. Poradce vyhodnotí, zda je možné klientovi v rámci poskytované služby pomoci v řešení jeho situace. Na počátku spolupráce jsou dohodnuty veškeré podmínky poskytování služby (Culley et al., 2008, s. 25-26).

Prostřední fáze je soustředěna na pomoc klientovi. Poradce klientovi dodává emocionální podporu, projevuje empatii a pomáhá mu se zaměřit na jeho problém. Před vyhodnocením klientových těžkostí, se u klientů projevují překážky, které jim v tom brání. Jedná se o nejruznější sebeobrané mechanismy, zkrácený náhled na vlastní chování, neumí

odhadnout rizika, která jim hrozí, mají tzv. tunelové vidění, problém se sebekontrolou, potíže s rozhodováním. Úkolem poradce je ho podpořit a pomoc mu ve vyhodnocení situace (Hartl, 2013, s. 108). Pracovník klienta pobízí, konfrontuje, poskytuje mu zpětnou vazbu a zároveň nové informace. Občas sdílí menší část ze svých vlastních prožitků. Neustále se i soustředí na udržování vztahu (Culley et al., 2008, s. 28).

V **závěrečné fázi** se soustředí oba aktéři na zvolení vhodného postupu, kterým dosáhnou změny a následně i postup realizují. Klient se rozhoduje, jak problém vyřeší. Realizace řešení může být pro klienta náročná a opět tu nastupuje podpora poradce, který ho podněcuje k podnikání kroků k cíli. Poradce dodává klientovi emoční podporu, připomíná mu výsledek, kterého může svým jednáním dosáhnout. V závěrečné reflexi si klient připomíná, co získal a co se v rámci celého procesu naučil. Poté je možné ukončit poradenský vztah. Ukončení nesmí být náhlé, ale naopak postupné. Klient bude s poradcem hovořit o důsledcích jeho jednání a prožívání nové situace. Poradce je zde od toho, aby klienta podpořil a postupně připravoval na ukončení vztahu (Culley et al., 2008, s. 29-30).

V poradenství (poradenském procesu) jsou využívány dva přístupy práce s klientem – direktivní a nedirektivní. Krutilová (2014, s. 7) popisuje **direktivní přístup** v poradenství. Poradce se staví do role odborníka a experta na klientův problém. Způsob řešení nabízí pracovník a vnímá jej jako ten jediný správný. Zde chybí rovnocennost vztahu, jelikož je zde postoj podřízenosti a nadřízenosti. Nastává zde nedůvěra pracovníka v klientovy schopnosti, že je schopen řešit svou situaci a nedůvěra klienta k pracovníkovi, jelikož pracovník nepřijímá jeho způsob řešení. Nicméně existují i klienti, kteří tento způsob vyhledávají, jelikož mají pocit, že nenesou odpovědnost za rozhodnutí a konání. V určitých situacích je i vhodné využít direktivní přístup, jedná se především o krizové situace, traumata a další podobné situace, při kterých klient vyžaduje vedení a jasné instrukce. Ale i přesto by mělo docházet k postupnému potlačení direktivního přístupu a klienta podporovat v přebírání odpovědnosti za svá rozhodnutí.

Přebírání odpovědnosti za vlastní rozhodnutí je typické pro **nedirektivní přístup** v poradenství. „*Respektuji, že ty jsi expertem sám na sebe, a ponechávám ti tvou odpovědnost. Inspiruji tě, nabízím ti své podněty a alternativy, ale uznávám a přijímám tvá rozhodnutí* (Bobek a Peniška, 2008, s. 134).“ Na rozdíl od direktivního přístupu, je zde rovnocenný partnerský vztah. Poradce respektuje klienta a jeho rozhodnutí a zároveň klient se cítí být respektován a přijímán. Poradce podněcuje klienta ke konání a nabízí mu různé úhly pohledu na klientovu situaci, různé alternativy řešení, tak aby si s tím klient byl schopen sám poradit. Jsou podporovány klientovy silné stránky, a naopak hovoří o slabých stránkách

a pracují s nimi. Nedirektivní přístup buduje klientovu sebedůvěru, schopnost řešit problémy a přebrat zodpovědnost za svůj život. Poradce klienta podporuje v dosahování cílů.

V poradenském procesu s cizinci je vhodné využít nedirektivní přístup vzhledem k obecnému cíli poradenství u cizinců, což je podpořit osoby v soběstačnosti v nové společnosti. Otevírá se jim přístup k novým možnostem a poskytnutí dalšího náhledu na situace, ve kterých se ocitají. Ve vztahu, ve kterém jsou si aktéři rovnocenní, je podpořena klientova důvěra k poradci. Tento přístup rozvíjí klientovu samostatnost a silné stránky, které zapojí při řešení jednotlivých úkolů pro dosažení cíle. Poradce pracuje s klientem na překážkách, které brání v plné soběstačnosti a nachází další zdroje, kterých klient může využít. Opět se nedirektivní přístup týká metody zplnomocňování klienta. Klient si je schopen poradit v případě, že nastane stejná či podobná situace v budoucnosti. Díky tomuto přístupu u klienta nevzniká závislost na pomoci. Nedirektivní přístup v poradenství pomáhá klientovi cizinci s budováním jeho odolnosti a zvládnutím stresových situací, se kterými se nově setkává.

3.4 Poradenské dovednosti

V předešlé kapitole byly upřesněny kompetence, kterými by měl disponovat sociální pracovník pracující s klienty z odlišného kulturního prostředí. Pokud je sociální pracovník v roli poradce, existují i dovednosti, zvané poradenské, kterých využívá pro naplnění cíle poradenství. Tyto poradenské dovednosti slouží k utváření vhodného profesionálního vztahu s klienty, k udržení vztahu během celé spolupráce a zároveň umožňují najít řešení situace. Poradenským dovednostem se pracovník učí během praxe a současně si je v praxi i zdokonaluje. V průběhu celého poradenského procesu je využíváno hned několik dovedností zároveň. Dovednosti se navzájem doplňují. Hlavní interakcí mezi účastníky je komunikace. Poradenské dovednosti spočívají především v umění komunikovat.

Margaret Hough (2021) poradenské dovednosti rozděluje do dvou základních kategorií: verbální a neverbální dovednosti. Z těch neverbálních zdůrazňuje především aktivní naslouchání, bez kterého se odborný poradce neobejde. Pokud poradce neumí klientovi naslouchat, budí to v klientovi nelibost, nedůvěru a je náročnější navázat nějaký vztah mezi nimi. Culley, Bond a Müller (2008, s. 33) uvádí dovednost sledování, která se prolíná s nasloucháním. Klienta nelze sledovat, pokud mu není nasloucháno a nelze mu naslouchat, pokud není sledován. Další dovedností je ovládání a pozorování neverbální komunikace. Poradce pozoruje klientovi verbální i neverbální projevy, které napomohou odhalit jeho osobnost a pocity z dané situace. Současně i projevy poradcovy neverbální komunikace

ovlivňují klienta. Poradce by měl působit uvolněně, otevřeně, nepoužívat přehnanou gestikulaci (Hough, 2021, s. 49).

Verbální dovednosti interagují s těmi neverbálními a naopak. Hilda Loughran (2019, s. 23) rozdělila dovednosti do tří kategorií: „talking, listening and thinking“. Pod kategorií „talking“ se nachází verbální dovednosti, do kterých řadí adekvátní reakce na výroky klienta, umění klást otázky, reflektování tvrzení a ujištění klienta. Reflektování mezi verbální dovednosti řadí i Hough (2021, s. 51). Dovednost navazující na naslouchání je parafrázování, kterou bez naslouchání klientovi nelze správně použít. Poradce by měl umět klientova tvrzení sumarizovat a vyhodnocovat. Loughran (2019, s. 23) uvádí, že na základě naslouchání („listening“) je pracovník schopen se empaticky vyjadřovat, projevit klientovi porozumění a akceptovat ho. Aplikace poradenských dovedností do praxe vyžaduje znalost teoretických východisek včetně etických zásad („thinking“).

Poradce s klientem aktivně komunikuje především prostřednictvím rozhovoru. Umění vést rozhovor je jednou z dovedností, kterou by měl ovládat každý poradce. Spojením všech zmíněných dovedností je pracovník schopen vést kvalitní poradenský rozhovor. Prostřednictvím rozhovoru je pracovník schopen identifikovat problém klienta a doprovázet ho k řešení problému. Poradce je schopen klientovi kvalifikovaně poradit a vysvětlit mu vše potřebné. Rozhovorem získá informace od klienta pro objasnění situace a poskytne mu zpětnou vazbu (Krutilová, 2014, s. 10).

4 Poradenský rozhovor v sociální práci s cizinci

Komunikace je nepostradatelnou součástí sociální práce. Sociální pracovník komunikuje s klienty prostřednictvím rozhovoru. Konkrétně v oblasti odborného sociálního poradenství je dovednost vedení kvalitního poradenského rozhovoru velmi důležitá. Je důležitá pro poskytnutí vhodné profesionální a účinné pomoci a podpory v klientově nepříznivé situaci. Pracovník disponuje již výše probíranými komunikačními dovednostmi a je schopen komunikovat na několika úrovních. Komunikuje s klientem verbálně, ale zároveň jeho verbální projev doprovází autentická neverbální komunikace.

Rozhovor je jedním ze základních nástrojů sociálního pracovníka. V rozhovoru dochází k rozmluvě nebo domluvě. Je to dialog mezi dvěma nebo více osobami. Schopnost používat tento nástroj závisí na porozumění děje v rozhovoru (Úlehla, 2007, s. 8). Umění vést profesionální rozhovor je jednou z poradenských dovedností, jehož součástí je mnoho dalších dovedností, které se sociální pracovník učí během své praxe. Havránková (2013, s. 95) vysvětluje rozhovor jako proces dorozumívání dvou nebo více osob, ve kterém dochází ke sdílení a sdělování pocitů, názorů, hodnot a hlavně zkušeností. V rozhovoru se klient s pracovníkem dorozumívají především slovy, která vedou k nalezení pravého stavu věci a hledání řešení. Ti, co mezi sebou komunikují, se vzájemně ovlivňují. Jde jim především o snahu jeden druhého pochopit, přijmout a podpořit se, poskytnout si radu a inspiraci. Kromě slovního vyjádření je rozhovor doprovázen i neverbálními prvky komunikace. Sociální pracovník musí klienta vnímat jako celek, všimnout si nejen slovního projevu (obsahu a významu slov), ale i jeho neverbálního projevu prostřednictvím jeho obličeje, končetin, postoje, vzdáleností od pracovníka.

Prostřednictvím rozhovoru budují oba účastníci mezi sebou vztah, díky kterému jsou schopni provést úspěšnou spolupráci. Účelem rozhovoru mezi klientem a pracovníkem je dozvědět se co nejvíce informací o klientovi. Rozhovor je tedy velmi důležitým nástrojem.

4.1 Zásady poradenského rozhovoru

V poradenském rozhovoru existují zásady, o kterých píší jednotliví autoři. Zásady poradenského rozhovoru zkvalitňují nejen průběh samotného rozhovoru, ale zároveň i celého poradenského procesu. Zásady souvisí nejen se schopnostmi a přístupy pracovníka v roli poradce, ale souvisí i s prostředím, ve kterém se celý rozhovor odehrává. V místnosti, která je vhodně uspořádaná a vyzdobena, probíhá sdělování častokrát velmi důvěrných informací,

a proto je důležité, aby se samotný klient cítil v prostředí pohodlně a příjemně. Za zásadu lze považovat i informovanost klienta o podmínkách spolupráce mezi aktéry.

V první řadě by měl být přístup pracovníka ke klientovi **autentický** a **empatický**. Poradce klienta plně **akceptuje** a **reflektuje** jeho tvrzení. Tyto čtyři atributy vychází z vedení terapeutického nedirektivního rozhovoru od Carla Rogerse. Cílem rozhovoru je dospět k vyjádření klientovy potřeby a zjištění, jaké schopnosti a možnosti klient má k naplnění potřeby. Současně je důležitým aspektem i klientova ochota potřebu naplnit. Pro poradce není jednoduchým úkolem klientovu skutečnou potřebu rozpoznat. To vyžaduje určité schopnosti a dovednosti (Havránková, 2013, s. 95-97).

V poradenství dochází ke snaze podněcovat podporu nedirektivním způsobem, v co největší míře. Což ale neznamená, že pracovník nemůže přinášet do jejich spolupráce prvky direktivního způsobu vedení rozhovoru. Důležitou podmínkou je neopomínat klientovi poskytnout prostor pro jeho vlastní volbu (Bobek a Peniška, 2008, s. 154). „*Struktura rozhovoru je postavena tak, že klienta provází postupným uvědomováním si jeho skutečných potřeb, formulováním cílů, hledáním cest, jak se k nim, co nejlépe přiblížit, a nakonec jejich realizací.*“ (Bobek a Peniška, 2008, s. 153).

Již v prvním rozhovoru s klientem je důležité nastavit příjemnou atmosféru, ve které klient nebude mít obavy sdílet soukromé informace o své situaci a životě. Příjemné atmosféry pracovník dosáhne, pokud od počátku setkání klientovi pozorně naslouchá a vede s ním diskusi o jeho problémech a zkušenostech. Kromě využití dovedností a schopností tvoří atmosféru i prostředí, ve kterém se rozhovor odehrává. Pracovník zajistí dostatečné soukromí a vhodnou místnost, jejíž vzhled je odpovídající a nastaví podmínky setkávání s klientem (Prout et al., 2022, s. 124). Prostředí, ve kterém se poradenský rozhovor odehrává, může mít vliv na poradenský proces mezi klientem a poradcem. Jednou z hlavních zásad je soukromá místnost bez okolních rušivých elementů.

Soukromí je velmi důležitým prvkem poradenského rozhovoru, jelikož se během něho předávají citlivé informace. Místnost by měla působit vřele, otevřeně, uvolněně. V místnosti by se neměly nacházet osobní věci poradce, které mohou klienta rozptylovat nebo dokonce i rozrušovat (Prout a Wadkins, 2014, s. 106). **Vybavení pracoviště** by mělo odpovídat potřebám cílové skupiny klientů. Místnost, ve které se klient setkává s pracovníkem, je vhodně vyzdobena. Může obsahovat důležité diplomy a certifikáty poradce značící jeho vzdělanost a odbornost. (Krutilová, 2014, s. 16-17). Vliv na rozhovor má i **vzhled samotného pracovníka**. Neznamená to, že pracovník nosí pracovní uniformu, ale jde především o první

dojem na klienta. První dojem pracovníka na klienta může zanechat dlouhotrvající účinek. Pracovník by měl být vhodně oblečen a upraven (Prout a Wadkins, 2014, s. 112).

Poradce při prvních setkáních s klientem **vymezi časové možnosti** jejich setkání. Klient je současně informován o možnostech a kompetencích pracovníka. Existuje mnoho typů klientů, kteří mají problém s dodržením včasného příchodu. Někteří klienti si myslí, že pracovník je odborníkem na vše, co klient potřebuje anebo vidí jednodušší hledat pomoc u jednoho pracovníka než vyhledat návaznou pomoc i jinde (Krutilová, 2014, s. 15). S klientem je dohodnuto i **místo setkání**.

Neverbální komunikace je důležitá na obou stranách účinkujících. Je to souhrn znaků chování, které naznačují míru vztahové vzdálenosti nebo blízkosti mezi stranami. Poradce svou neverbální komunikací dává najevo svůj zájem a angažovanost v komunikaci. Zájem dává najevo posedem, sedí klidně čelem ke klientovi, ve vzdálenosti, která nenarušuje klientův osobní prostor, ale zároveň není příliš daleko od klienta, udržuje oční kontakt, kýve souhlasně hlavou, pousměje se. Tyto základní body dokazují jeho otevřenost v interakci s klientem (Dowell & Berman, 2013, cit. podle Prout et al., 2022, s. 169). Projevy neverbální komunikace sociálního pracovníka by měly být v souladu s jeho verbálními projevy. Značí to i míru autenticity jeho práce s klientem.

Neverbální komunikace u klienta naznačuje jeho ochotu ke spolupráci. Především ale značí klientovy aktuální pocity z prostředí a ze situace, ve které se nachází. K těmto náznakům je poradce velmi vnímavý a dokáže klienta na základě toho ubezpečit a zajistit komfortní prostředí.

4.2 Fáze poradenského rozhovoru

Rozhovor má své jednotlivé fáze. Jednotliví autoři rozdělují fáze rozhovoru odlišně. Dle Havránkové (2013, s. 98) má každý rozhovor svůj rytmus a prochází fází úvodní, jadernou a následně závěrečnou. Pro jednotlivé fáze jsou příznačné určité procesy, které v nich probíhají. V úvodní fázi jde o správné navázání kontaktu s klientem včetně budování důvěry, nastavení atmosféry a získávání prvních informací od klienta. Ve druhé, tedy jaderné části, se hovoří o klientových přáních, očekáváních a dochází k formování zakázky klienta. V jaderné fázi pracují na dosažení cíle. Na závěr dochází k rozloučení, uvolnění a stanovení dalších kroků pro další spolupráci, pokud tedy klient potřebuje.

Úlehla (2007, s.8) má své fázování rozhovoru obsáhlejší. Rozhovor dělí do šesti fází: příprava, otevření, dojednávání, průběh, ukončení a následuje znovu příprava. Fáze rozhovoru na sebe navazují, zároveň se prolínají a neustále se opakují. **Příprava** se týká pracovníka

a jeho porozumění tomu, co je jeho posláním, jaké jsou jeho cíle, co potřebuje umět v práci s tímto klientem. Je to fáze, která se odehrává před setkáním s klientem. Fáze **otevření** už probíhá v komunikaci s klientem. Je to úplný počátek spolupráce, první rozhovor, sjednání schůzky, první setkání a kontakt. Proto se to nazývá otevření, jelikož první setkání nebo první kontakt otevírá celý proces podpory a pomoci. Pracovník vytváří bezpečné prostředí pro klienta. Další fází je fáze **dojednávání**. Oba účastníci si v rozhovoru ujasňují, jaké jsou jejich pozice. Pracovník klientovi představí svoji pozici. Klient představí svá očekávání a zakázku. Na konci této fáze obě strany vědí, co pracovník může klientovi nabídnout a jaká jsou klientova přání. Tudíž výsledkem této fáze je možnost navázat nebo nenavázat spolupráci. V průběhu rozhovoru vynakládá pracovník snahu na udržení příznivé atmosféry, udržení profesionálního vztahu. Společně naplňují cíl **hledáním řešení problému**. **Ukončení** rozhovoru spočívá v ověření si úspěchu a zhodnocení práce. Následuje další **příprava** pracovníka, který se vzdělává a připravuje se na další setkání.

Vedení poradenského rozhovoru je tedy opravdu nezbytnou dovedností sociálního pracovníka. Sociální pracovník si je vědom všech jeho zákonitostí, které se odehrávají v jednotlivých fázích. Ve vedení poradenského rozhovoru považuje Hartl (2013, s. 115) za důležité uvolněnou atmosféru během rozhovoru napříč všemi fázemi. Nechat klienta od začátku hned hovořit, což vede častokrát ke zjištění více informací. Lépe se pracovník dokáže podívat na klientův problém jeho pohledem. Pokud pracovník vede klienta správně, klient je schopen si řešení problému nacházet sám, což znamená, že se mu lépe dodržují vlastní doporučení než rady od cizího. Způsob vedení poradenského rozhovoru se liší u každého pracovníka, avšak určité prvky rozhovoru by měl dodržovat každý pracovník bez ohledu na jeho způsob vedení.

4.3 Důležité komunikační dovednosti poradenského rozhovoru

V poradenském rozhovoru jsou využívány komunikační dovednosti, na které je třeba se zaměřit pro úspěšné zvládnutí rozhovoru. Jsou to konkrétní verbální či neverbální dovednosti, které sociální pracovník v roli poradce ovládá. Komunikačním dovednostem se poradce učí získáváním nových zkušeností během praxe a vzděláváním se v oblasti poradenství. Důležitou roli sehraává také intervize či supervize vedení rozhovorů.

Aktivní naslouchání je dovednost, o které se lze dočíst snad v každé publikaci týkající se poradenského rozhovoru nebo poradenství obecně. Dovednost aktivního naslouchání si každý pracovník rozvíjí v průběhu své praxe. Navazují na něj i další dovednosti nebo techniky, které je možné uplatnit díky zvládnutému naslouchání klientovi. Pokud poradce umí

naslouchat aktivně, je schopen ovládat i další dovednosti pro práci s klienty. Dle Havránkové (2013, s. 95) aktivní naslouchání zahrnuje soustředění se na klienta, soustředění se na význam slov, které říká, soustředění se na jeho pocity a chování. Pracovník si všímá klientovy neverbální komunikace, udržuje s ním přiměřený oční kontakt. Snaží se upřesňovat, co mu není jasné, tak aby dosáhl maximálního porozumění a zároveň klientovi zrcadlí, zda pochopil jeho tvrzení správně. Hough (2021, s. 42) uvádí, že aktivní naslouchání je nejvíce efektivní formou komunikace, kterou poradce využívá a je velmi podceňovaná ostatními, protože je často považovaná za pasivní činnosti, nikoliv aktivní.

Reflexe je dovednost, která se projeví ve dvou úrovních. V obsahu a pocitech. Reflexi k obsahu rozhovoru vyjadřuje pracovník na základě sdělení klienta a ověřuje si jeho správnost pochopení významu. Pracovník je schopen i reflektovat pocity na základě jeho verbálního projevu, ale i neverbální komunikace. Obě reflexe lze provést zvolením vhodné volby slov či otázek. Reflexí pracovník klientovi prokáže svoji plnou pozornost (Mat Nor, 2019, online).

Reflexe může být vyjádřena následujícími dovednostmi. **Sumarizování** jakožto komunikační dovednost úzce souvisí s aktivním nasloucháním. Nasloucháním je poradce schopen sumarizovat klientovy myšlenky. Sumarizování je vhodné využít po zjištění nových skutečností problému klienta. Pomáhá to poradci porozumět úhlu pohledu klienta na problém a slouží k upřesnění a vyjasnění (Hartl, 2013, s. 124). **Parafrázování** se liší od sumarizování jeho krátkostí. Naznačuje klientovi, že poradce skutečně poslouchá. Poradce použije svoje vlastní slova k definování klientových myšlenek a pocitů. Což pomůže za prvé získat přesnější informace od klienta a za druhé blíže porozumět problémům (Mat Nor, 2019, online).

Pokládání otázek je jedním z dalších aspektů poradenského rozhovoru. Ačkoliv se zdá být jednoduché pokládat klientovi otázky, má to svoje zásady, které přispívají k otevřenosti klienta a k budování jeho důvěry k pracovníkovi. Správné pokládání otázek zvýší efektivitu komunikace (Mat Nor, 2019, online). V každém rozhovoru pracovník téměř musí klienta přerušit otázkami proto, aby si upřesnil fakta, nebo aby prokázal svůj zájem. Existují dva druhy otázek: otevřené a uzavřené. Uzavřené otázky velmi limitují klientovu odpověď. Naopak otevřené otázky podněcují klienta k obsáhlé odpovědi (Hartl, 2013, s. 122). Nutí klienta zamýšlet se nad vlastním problémem do mnohem větší hloubky. Není vhodné používat více otázek najednou a otázky, které již svým zněním vnucují klientovi odpověď. Poradce by neměl užívat ani řečnické otázky (Hough, 2021, s. 56).

Projevy **empatického chování** jsou důkazem pracovníkovy schopnosti vcítit se do klientových pocitů. Empatie klientovi dává najevo poradcovu upřímnost a pochopení. Empatii

lze projevit nejen verbálně, ale i neverbálně. Poradce ji projeví jak prostřednictvím aktivního naslouchání, ale i hovořením bez výroků, které by naznačovaly pracovníkův názor či postoj ke klientově problému (Mat Nor, 2019, online).

Projev **akceptace** zefektivňuje komunikaci mezi poradcem a klientem. Akceptace spočívá v respektu klientova práva na jeho názor, postoj či pocit. Neznamená to ovšem, že se poradce s klientem ztotožňuje. Zdůrazňuje pouze vážnost klientových tvrzení. Poradce klienta nesoudí, bere vážně veškeré jeho výroky a hovoří s ním o nich (Procházka, 2014, s. 54).

Zmíněné komunikační dovednosti se uplatňují v práci s klientem z jakékoliv cílové skupiny. Bez ohledu na specifika jednotlivých klientů, je podstatné každému klientovi pozorně naslouchat, ověřovat si klientova tvrzení a ptát se na další informace. Klient se cítí být přijímaný, neodsouzený na základě výroků pracovníka a zároveň věří pracovníkovi jeho empatické chování. Poradce dokáže klientova tvrzení reflektovat, což usnadňuje porozumění danému problému.

4.4 Poradenský rozhovor s cizinci

Poradenský rozhovor s cizinci přináší svá specifika, která vyplývají z povahy cílové skupiny. Poradenští pracovníci se mohou v rozhovoru s cizinci setkat s překážkami, které brání efektivní komunikaci. To vede k tomu, že je pracovník nucen tyto překážky překonávat pomocí různých kompenzačních pomůcek nebo dokonce jednotlivé překážky odstranit. Poradce si uvědomuje potřebu dávat důraz na vybrané komunikační dovednosti, které jsou pro tuto cílovou skupinu obzvlášť důležité.

Ještě před samotným poradenským rozhovorem se může na obou stranách projevit počáteční stres ze vzájemné komunikace, uvádí Cheetham (2021, s. 183). Jedná se o stres ze správného porozumění. Autorka uvádí, že obavy jsou způsobené nejen jazykovými odlišnostmi, ale i těmi kulturními. Klient se obává pracovníkovy neznalosti jeho prostředí. Kromě těchto obav dochází i k situacím, které narušují průběh poradenského procesu před samotným rozhovorem. Příkladem je smysl pro dochvilnost a dodržení naplánované schůzky, což se jeví v případě některých klientů jako nepodstatné a neuvědomují si pracovníkovu vyčerpání a nemožnost přijmout klienta kdykoliv. Sociální pracovník si je vědom těchto situací a nenechá se jimi ovlivnit v průběhu další spolupráce. Profesionálně s klientem probere náležitosti týkající se jejich spolupráce tak, aby k této situaci nedocházelo opakovaně.

Sociální pracovník komunikuje s klientem z odlišného kulturního prostředí otevřeně a pozitivně. Kulturní odlišnost klienta způsobuje potřebu upravit komunikační styl poradce. Pracovník je schopen upravit svůj komunikační styl dle povahy klienta a přizpůsobuje ho jeho

kulturnímu původu, což zahrnuje vhodné užití slov a výrazů. Zaměří se i na prostředí, ze kterého přichází, především jeho socioekonomické prostředí a úroveň vzdělání. Kromě užití vhodných slov jsou do komunikačního stylu zahrnuty i další prvky, jako je tón hlasu, mimika a gesta, vhodná vzdálenost a jiné (Potocky-Tripodi a Naseh, 2019, s. 137).

Prout, Kufferath-lin a Wadkins (2022, s. 173) vyzdvihují potřebu dovednosti naslouchání při rozhovoru s cizinci. Pokud se zde objevuje jazyková bariéra, je důležité zapojit dovednost naslouchání ještě více než obvykle a velmi pozorně sledovat neverbální projevy klienta. Zapojení empatie a zrcadlení v práci s odlišně hovořícími klienty pomáhá snižovat míru diskomfortu klienta, jelikož během konverzace může prožívat pocity frustrace z neschopnosti vysvětlení situace a vzájemnému porozumění problému. Reflektováním pocitů dokazuje klientovi poradce zájem o řešení jeho problému, což klienta motivuje k pokračující komunikaci.

V poradenském rozhovoru s cizincem je velmi časté, že v něm interagují více než dvě strany. Tou další osobou bývají překladatelé (tlumočníci) profesionální nebo i neprofesionální. Zapojení překladatelů v práci cizinci v některých situacích je až žádoucí.

Pracovník, klient a překladatel společně utváří tzv. triadickou alianci, jak ji nazývá Prout, Kufferath-lin a Wadkins (2022, s. 174). Autoři píší i o vlivu třetí strany na práci s klientem, který vychází z několika různých výzkumných šetření zkoumajících přítomnost překladatelů v rozhovoru. Jedním z výsledků byl rostoucí pocit důvěry klienta v poradce za přítomnosti překladatele. Překladatel hovoří jazykem klienta, což v něm vzbuzuje vřelejší pocity a více v něm vzbuzuje pocit sounáležitosti. Pro pracovníka je překladatel také zdrojem informací z klientova kulturního prostředí a překladatel poskytuje náhled do této kultury.

Překladatelé se stávají součástí poradenského procesu ve chvíli, pokud jsou zapojováni v práci s klientem konzistentně. U klienta je doporučováno zapojovat neustále stejného překladatele z důvodu udržení důvěry, posílení profesionální vztahu mezi všemi stranami a postupného průběhu poradenského procesu (Prout et al., 2022, s. 174). To lze vysvětlit tak, že pokud se pokaždé angažuje jiný tlumočník, narušuje to práci sociálního pracovníka s klientem, jelikož nový tlumočník není seznámen se všemi okolnostmi, které proběhly a zároveň nezná informace, které sociální pracovník již obdržel od klienta.

Roli překladatele mohou zastávat profesionální překladatelé, ale zároveň také bilingvní rodinní příslušníci klienta či jeho blízcí. Existují dále i tzv. zprostředkovatelé jednotlivých etnických skupin, kteří se také podílí na tlumočení. Vyškolení překladatelé mají zkušenost práce s poradcem a mají znalosti a schopnosti do určité míry, jak pracovat profesionálně a empaticky s klientem.

Přítomnost další osoby v poradenském sezení přináší výzvy v zapojení a naslouchání. První výzvou je, že poradce najednou pozoruje další osobu a její neverbální komunikaci a věnuje se i další osobě. Častokrát dochází k tomu, že poradci se cítí být ze sezení vyloučení a ze vztahu klient-překladatel, kde probíhá přímá komunikace. Překladatele je potřeba brát jako velmi cenný zdroj kulturních informací o klientovi a může pomoci s výkladem verbální i neverbální komunikace (Prout et al., 2022, 174-175). Profesionální překladatelé mohou doprovázet klienty na přání klienta nebo jsou překladatelé poskytováni vybranou organizací. Organizace zaměstnává pracovníky, kteří jsou jazykově vybaveni. Případně se organizace může podílet na pomoci zajištění tlumočnicka pro klienta.

Na roli tlumočnicka nenahlíží Baláž (2012, s. 136) vždy pozitivně. Tlumočníci sice umožňují usnadnění vzájemné interakce, avšak ne vždy je jeho přítomnost žádoucí v kontextu celé práce s klientem. Pokud se jedná o tlumočnicka, který je klientem přiveden a může být zároveň i tzv. zprostředkovatelem pro jednotlivé etnické skupiny, může se stát jeho přítomnost v některých případech problematická. Cílem těchto zprostředkovatelů nebývá pouze jen zájem klienta. Navíc se jedná o službu, kterou si cizinec musí často zaplatit. Tito zprostředkovatelé mohou klientovi až bránit v úspěšné integraci a udržují jeho závislost na něm. Z čehož vyplývá, že přístup těchto tlumočnicků brání v dojednání přesné zakázky a jejího řešení.

Přítomnost rodinných příslušníků v roli překladatelů může být stejně problematická jako u zprostředkovatelů. Jejich přítomnost může výrazně usnadnit porozumění mezi stranami, ale zároveň se jedná o službu, která by měla být profesionální. Rodinní příslušníci a blízcí klienta jsou bez znalostí a předpokladů potřebných v poradenské praxi. Zároveň lze předpokládat neobjektivní postavení tlumočnicka vůči klientovi.

V následujících odstavcích jsou na závěr představeny nástroje, které usnadňují překonávání jazykové bariéry mezi pracovníkem a klientem cizincem, včetně zapojení tlumočnicků a dalších pracovníků, kteří mohou zastávat roli překladatele.

4.5 Jazyková bariéra a její řešení v poradenském rozhovoru

Procházka (2014, s. 54) zdůrazňuje jasnost a srozumitelnost rozhovoru pro klienta. Užití jazyka v rozhovoru by mělo odpovídat schopnostem a možnostem klienta. V případě práce s klientem cizincem je tato charakteristika poradenského rozhovoru častokrát ztížena jazykovými možnostmi klienta. Zde se kromě řešení jazykové bariéry zaměřuje poradce výhradně i na neverbální komunikaci, aby věděl, zda mu klient rozumí či nerozumí, cítí se komfortně či naopak. Sociální pracovník v roli poradce je schopen svůj slovník a styl mluvy přizpůsobit klientovým možnostem. Proto jak už bylo zmíněno v předchozích kapitolách, je

více než vhodné, aby sociální pracovník byl schopen s klientem komunikovat i v cizím jazyce. Nebo byl schopen přicházet s dalšími řešeními, která zmírní vliv jazykové bariéry v poradenském rozhovoru.

Sociální pracovník vyhledává různé alternativy řešení, které je možné uplatnit s klientem cizincem, aby zaprvé došlo k porozumění zakázky klienta a za druhé, aby došlo k naplnění jeho zakázky. První alternativou je zapojení třetí osoby do rozhovoru. Osoby, které pomáhají s porozuměním, jsou **překladaelé**. Mezi ty, kteří jsou poskytováni přímo organizací, patří interkulturní pracovníci a komunitní tlumočníci.

Organizace pracující s cizinci nabízí služby **interkulturního pracovníka**. Interkulturní pracovníci jsou jednou z reakcí v potlačování placených zprostředkovatelů. Role interkulturních pracovníků v práci s cizinci pomáhá zamezovat působení zprostředkovatelů. Specifickým znakem interkulturních pracovníků je, že jsou to velmi často sami migranti, kteří si již prošli procesem integrace a mají odpovídající vzdělání k poskytování pomoci migrantům s orientací v novém prostředí. Interkulturním pracovníkům jde o podpoření samostatnosti klienta do budoucna. Též je jejich rolí odbourávat jazykovou bariéru při jednání. Proto si může sociální pracovník přibrat interkulturního pracovníka k rozhovoru pro efektivnější porozumění. Obě profese spolu mohou velmi úzce spolupracovat (Čech Valentová, 2018, s. 57).

Komunitní tlumočník je zástupcem služby nebo jiné veřejné instituce. Od klasického tlumočníka se liší mírou vlastního zasahování do komunikace mezi oběma stranami. Komunitní tlumočník pomáhá oběma stranám zasadit jednotlivé zjištěné informace do sociokulturního kontextu. Jeho role pomáhá celou komunikaci urychlit a zefektivnit. Komunitní tlumočník je zdatný jak jazykově, tak má velmi dobrou znalost kulturní. Komunitní tlumočník má svoji roli v procesu komunikace, práva i povinnosti, které jsou stanoveny v etickém kodexu komunitního tlumočníka (Čech Valentová, 2018, s. 58).

Kromě účasti jednotlivých osob lze dále využít mnoho dalších nástrojů, které spočívají ve využití různých slovníků či ve využití technologických nástrojů. Asociace pro interkulturní práci (2024, online) vysvětluje, co je slovník pro interkulturní práci. Jedná se o slovník, který je vytvořen pro profesionály v práci s cizinci a v němž je k dispozici spousta slov z oblastí, se kterými se cizinci v České republice setkají. Slouží jako překladový slovník, ale zároveň i jako výkladový. V současné době existuje 8 jazykových verzí, které je potřeba neustále aktualizovat. Jsou to oblasti cizinecké legislativy, práva, sociálního zabezpečení, školství, zaměstnání, sociálních služeb, bydlení, zdravotnictví atd. Sociální pracovník může použít i další běžné slovníky v případě potřeby překladu jednotlivých slov.

Kromě tištěných slovníků existují i elektronické slovníky, webové překladače či mobilní aplikace, které je možné využít v práci s klientem. Je to velmi rychlý způsob, jak dosáhnout porozumění. V elektronických překladačích je možné již diktovat jednotlivá slova, či využít mobilní fotoaparát k vyfocení textu. Vyfocený text je překladač následně schopen přeložit. Tyto nástroje mohou být velmi nápomocné. Na druhé straně komunikace prostřednictvím těchto elektronických pomůcek může být velmi zdlouhavá a častokrát ne zcela přesná.

5 Výzkumy realizované na podobná témata

V oblasti poskytování poradenství cizincům je možné se věnovat výzkumně mnoha tématům. Jedná se o velmi rozmanitou oblast, která zahrnuje širokou škálu témat a přístupů, kterým se věnují odborníci ve svých studiích, ale i studenti ve svých vysokoškolských pracích. Švíková (2015) odhaluje ve své studentské práci nejčastěji řešené oblasti v sociální práci s cizinci. Psutková (2014) v diplomové práci cílí na poznání teoretických východisek a přístupů, které sociální pracovníci uplatňují v sociální práci s cílovou skupinou cizinců. Porovnávala využití různých teoretických východisek a přístupů v praxi. Zabývala se i znalostmi a dovednostmi uplatňovanými pracovníky v práci. V poslední době v souvislosti s rusko-ukrajinským konfliktem vznikají i studentské práce zaměřené na témata spojená s ukrajinskými uprchlíky. Například od Hoffmannové (2023) vznikla práce na téma specifika sociální práce s ukrajinskými uprchlíky pohledem sociálních pracovníků. Zkoumá, zda cílová skupina ukrajinských uprchlíků přináší s sebou určitá specifika do sociální práce. Zahraniční magisterská studentská práce od Assada (2012) zkoumala dovednosti potřebné v multikulturním poradenství z pohledu multikulturních poradců. Účelem studie bylo prozkoumat a popsat dovednosti potřebné v poradenství.

Ze zahraničních zdrojů bylo poměrně složité nalézt výzkumná šetření, která se vztahují na sociální poradenství s cizinci nebo uprchlíky. Byla především nalézána témata ze školského poradenského systému, který se specializuje na poradenství pro děti a mladistvé. Například z výzkumu ze školského poradenského prostředí od Dogan a Dollarhide (2023) vyplynulo zjištění, že poradci nejsou dostatečně připravováni na práci s cílovou skupinou cizinců. Současně i upozorňují na potřebu neustálého průběžného vzdělávání a zjišťování nových informací o jednotlivých kulturách, což pomáhá se zvyšováním profesionální kvalifikace. Další výzkumy se týkají i psychoterapeutické praxe viz níže.

Výzkum založený na kvantitativní výzkumné strategii publikovali v letošním roce Nyarks a kol. (2024) se zaměřením na vliv jazykové bariéry na dynamiku vztahu klient-poradce s ohledem na kulturní kompetence. Účelem studie bylo zkoumat povahu a rozsah jazykové bariéry v poradenském prostředí, jaký vliv má na budování vztahu mezi aktéry, jak se odráží ve vnímání empatie poradce a kulturního porozumění. Dále také prozkoumat strategie používané poradci k řešení bariéry a zlepšení kulturní kompetence.

Poměrně rozsáhlé portfolio výzkumů bylo realizováno na téma významu a vlivu tlumočení v poradenském nebo terapeutickém procesu. Na roli tlumočnicka v psychoterapeutickém/poradenském procesu se zaměřili ve svém výzkumu Hanft-Robert a kol. (2022). Výzkum byl zaměřen na důvěru v terapeutické alianci mezi terapeutem,

klíčem a tlumočnickem z pohledu uprchlíka za pomoci deseti polostrukturovaných rozhovorů. Cílem studie bylo identifikovat jednotlivé faktory, které se podílejí na utváření a udržování důvěrné terapeutické aliance. Miller a kol. (2005) opět zkoumali roli tlumočnicka v psychoterapii s uprchlíky. Účastníky bylo 15 terapeutů a 15 tlumočnicků. Rozhovor s terapeutem zkoumal dopad působení tlumočnicků na terapeutický vztah, vnímání role tlumočnicka, problémy při práci s tlumočnickem a jaká doporučení mají. Rozhovor s tlumočnickem mapuje náročné aspekty jejich práce, vnímání jejich vlastní role v procesu, dopad na jejich well-being a jakou podporu mají. V nedávném výzkumu, který vychází i z Millera a kol. (2005) od Gryesten (2021) ve vztahu k psychoterapii, byla řešena spolupráce terapeuta a tlumočnicka. Respondenty byli tlumočnické a terapeuti, kteří byli dotazováni na jejich vnímání tlumočnické v psychoterapii a své zkušenosti s interakcí mezi nimi.

Tato diplomová práce poskytne pohled sociálních pracovníků na jednotlivé oblasti ve vedení poradenského rozhovoru s cizinci. Záměrem výzkumného šetření je nalézt specifika, se kterými sociální pracovníci při poskytování poradenského rozhovoru pracují. Přináší přehled metod a technik sociálního pracovníka, překážky, se kterými se potýkají a jak s nimi pracují. Také přináší soubor znalostí, schopností a dovedností, které sociální pracovníci uplatňují.

6 Metodologie výzkumné šetření

V následujících podkapitolách je rozebrána strategie výzkumného šetření. Je zde představen výzkumný záměr, zvolená metoda sběru dat a s tím i vybraný výzkumný soubor. Na závěr je uvedena metoda analýzy dat. Poté už jsou rozebrány v další kapitole konkrétní výsledky výzkumu.

6.1 Výzkumný záměr

Pozornost celého výzkumného šetření je zaměřena na poskytování poradenství cizincům v rámci registrované sociální služby odborné sociální poradenství, jak v neziskových organizacích, tak i ve státním zařízení. Svoje zkušenosti prostřednictvím rozhovoru předali sociální pracovníci zaměstnaní ve zmíněné službě. Výzkum cílí na poznání specifik vedení poradenského rozhovoru s klientem cizincem. Konkrétně pak směřuje ke zjištění, jaké postupy sociální pracovníci volí v práci s klientem a jaké kompetence uplatňují v praxi. Sociální pracovníci se setkávají i s překážkami, které znesnadňují komunikaci s klientem, ale zároveň je mapována i oblast jejich podpory v těchto překážkách.

Výzkumné téma bylo zvoleno na základě současné situace příchodu cizinců, konkrétně Ukrajinských uprchlíků, do České republiky. Poskytování poradenství cizincům je na poli sociální práce aktuálním tématem v důsledku rychlého nárůstu počtu cizinců, který stále trvá, na celém území ČR od začátku rusko-ukrajinského konfliktu na Ukrajině. Aktérům na poli odborného sociálního poradenství pro cizince se rychle znásobil počet klientů, se kterými pracují. I přesto, že ukrajínští uprchlíci tvoří momentálně velkou část klientů, jejich klienty nejsou pouze jen ukrajínští uprchlíci nýbrž i další cizinci, kteří jsou vedeni k úspěšné integraci. Aktuálně se v České republice nachází okolo 1 milionu cizinců (Ministerstvo vnitra ČR, 2024, online). Jak později sami někteří respondenti uvádí, tato situace zdůrazňuje potřebu sociální práce s cizinci v oblasti jejich integrace a dostává se do povědomí společnosti. Ve výzkumném šetření je možné odhalit oblasti, které je potřeba na dále rozvíjet pro efektivní komunikaci v sociálním poradenství.

V kvalitativním výzkumu je obvyklým postupem zvolit si nejprve výzkumné téma a k němu zvolit výzkumné otázky, které se pak v průběhu šetření mohou modifikovat anebo je doplňovat dalšími otázkami, které s tématem souvisí a mohly by přinést nové informace a plynule zapadají do prováděného výzkumného šetření (Hendl, 2005, s. 50). Vzhledem k vybranému výzkumnému tématu a následně zvoleným výzkumným otázkám byl vybrán

kvalitativní výzkumný design. Proto, aby mohl být výzkumný záměr naplněn, byly sestaveny následující otázky – hlavní výzkumná otázka a šest dílčích otázek.

HVO: Jaká jsou specifika vedení poradenského rozhovoru s cizinci z pohledu sociálních pracovníků?

DVO1: Jaké strategie využívají sociální pracovníci při vedení poradenského rozhovoru s cizinci?

DVO2: Jaká očekávání mají sociální pracovníci při poradenském rozhovoru s cizinci?

DVO3: Jak by si sociální pracovníci představovali ideální průběh poradenského rozhovoru s cizincem?

DVO4: Jaké kompetence uplatňují sociální pracovníci při práci s cizinci a jaké považují za důležité?

DVO5: Jaké překážky vnímají sociální pracovníci ze strany cizince a jaké limity vnímají ze své strany?

DVO6: Jakou podporu využívají sociální pracovníci pro zvládání překážek během rozhovoru?

Cílem této práce je identifikovat specifika vedení poradenského rozhovoru v sociální práci s cizinci, která jsou charakteristická pro aktuální situaci v České republice. Hlavním úkolem je lépe porozumět postupům a metodám, které sociální pracovníci využívají při vedení poradenského rozhovoru, identifikovat klíčové kompetence, jež považují za důležité, a zároveň analyzovat překážky, se kterými se setkávají v komunikaci s klientem, a možnosti, které mají k dispozici pro jejich řešení.

Pro kvalitativní výzkumné strategie je příznačné klást důraz na poznání specifčnosti zkoumané situace. Výzkumník se soustředí na detaily, souvislosti mezi jednotlivými odpověďmi, na odlišnosti apod., které odkryjí povahu zkoumané situace. Na rozdíl od kvantitativní strategie, jsou zde pokládány výzkumné otázky, které jsou otevřeného typu a je možné na ně získat různé odpovědi a nadále získávat i nové informace, nad kterými se zpočátku výzkumník nezamyslel. (Novotná et al., 2019, s. 30).

6.2 Metoda sběru dat

Data byla získávána prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky, kteří poskytují odborné sociální poradenství v organizacích, jejichž cílovou skupinou jsou cizinci. Rozhovor je metodou sběru dat velmi často využívanou v sociální práci při provádění kvalitativního výzkumu (Hricová et al., 2023, s. 27). Výhoda

polostrukturovaného rozhovoru spočívá v poskytnutí velkého prostoru účastníkovi pro vlastní odpovědi. A pokud se objeví téma, které je pro rozhovor atraktivní, může na něj tazatel reagovat a doptat se. Předem je připravena struktura, která udává celému rozhovoru systém a současně je zde dostatečný prostor, který může dotazovaný využít pro rozšíření jeho odpovědi i k tématům, na které tazatel v první řadě nemířil. Díky možnosti flexibilně reagovat se snižuje míra nepochopení mezi oběma účastníky (Novotná et al., 2019, s. 322). Polostrukturované rozhovory v této práci měly předem připravený scénář (viz příloha č. 2). Scénář byl sestaven na základě dílčích výzkumných otázek, ze kterých vyplynula témata, která se stala hlavními indikátory pro tvorbu konkrétních tazatelských otázek.

Oslovení účastníků proběhlo třemi způsoby. Pět respondentů bylo osloveno při osobním setkání, během kterého byli seznámeni s účely diplomové práce a s podmínkami průběhu rozhovoru (místo, datum, čas a délka rozhovoru). Dva respondenti byli osloveni prostřednictvím telefonního hovoru, který byl uskutečněn předáním kontaktu od ostatních respondentů. Po telefonu byly předány stejné informace jako při osobním setkání. Zbylí čtyři respondenti zareagovali na mnou zasláný e-mail. V e-mailu bylo sepsáno krátké představení výzkumníka a diplomové práce včetně jejího účelu a informací k průběhu rozhovoru. Současně byli i rovnou vyzváni k navržení konkrétních termínů. Do e-mailové přílohy byla vložena struktura rozhovoru. E-maily byly odesílány na jednotlivá pracoviště nebo konkrétním vedoucím sociálních pracovníků, kteří informaci předali svým podřízeným. Oslovila jsem 8 organizací, z nichž se mi některé nemohly věnovat z kapacitních důvodů nebo měly jiné důvody. Některé organizace neodpověděly vůbec. Kladnou odpověď jsem získala od tří respondentů ze dvou organizací. Jeden respondent byl osloven přímo na e-mailovou adresu po dohodě s jiným respondentem.

Z jedenácti rozhovorů proběhlo šest při osobním setkání a zbylých pět proběhlo online. Důvodem pro online setkání byla velká dojezdová vzdálenost. Osobní rozhovory probíhaly v kancelářích pracovníků nebo v konzultačních místnostech. Videohovor byl uskutečněn přes platformu Google Meet. Délka rozhovoru se pohybovala mezi 35 a 60 minutami. Sběr dat probíhal celý březen 2024. Každý respondent obdržel informovaný souhlas (viz příloha č. 1), který vyplnil, podepsal a odevzdal mi ho. U online rozhovoru mi jej zaslali naskenovaný na e-mail.

Nejprve před samotnými rozhovory proběhl pilotní rozhovor, jehož cílem bylo odhalit případné nedostatky v naplánovaném rozhovoru tak, aby mohlo dojít k případnému přeformulování otázek. V případě některých otázek byl dovysvětlen význam a také byly

uváděny i konkrétní příklady, na základě kterých je účastník schopen dát přesnější odpovědi. V pilotáži došlo i ke zjištění, jak časově náročný rozhovor bude.

6.3 Výzkumný soubor

Pro výzkumné šetření byli jednotliví účastníci vybráni účelově dle stanovených kritérií. Účelový výběr je jedním ze způsobů tvorby výzkumného souboru, v němž je zkoumán sociální jev či fenomén, který je jasně vymezen pro danou skupinu. Současně není možné získat potřebné informace nikde jinde. Podmínkou pro provedení účelového výběru je stanovit kritéria, která určují charakteristiku vzorku (Novotná et al., 2019, s. 294-295). Účastníci výzkumu byli zvoleni na základě následujících kritérií:

- sociální pracovník dle zákona o sociálních službách (108/2006 Sb.) splňující předpoklady v § 110
- sociální pracovník zaměstnaný v sociální službě odborného sociálního poradenství
- sociální pracovník zaměstnaný v organizaci/instituci, jejíž cílovou skupinou jsou cizinci a poskytují jim odborné sociální poradenství

Celkem proběhlo jedenáct rozhovorů se sociálními pracovníky z různých organizací poskytujících odborné sociální poradenství. Ve výzkumném souboru jsou zastoupeny muži i ženy v poměru 2:9. Délka praxe byla velmi různorodá. Nejkratší doba praxe s cílovou skupinou cizinců byla $\frac{3}{4}$ roku a nejdelší 10 let. Pro některé z respondentů je práce s cizinci první pracovní zkušenost obecně, někteří mají zkušenosti i s jinými cílovými skupinami.

Snahou bylo získat různorodý výzkumný soubor do výzkumu. Jsou zastoupena obě pohlaví, délka praxe v poskytování poradenství je různorodá. Současně jsou zde zástupci několika organizací z neziskového sektoru. Výzkumu se účastnil i respondent ze státního zařízení. Různorodost je podpořena i zastoupením respondentů z různých oblastí České republiky.

V následující tabulce jsou anonymně zobrazeni respondenti, délka jejich praxe v odborném sociálním poradenství pro cizince. Jelikož se jedná o sociální pracovníky, rozhodla jsem se použít zkratku SP s přiřazením čísel od 1 do 11.

Zde je výčet i organizací, které se zapojily do výzkumného šetření. Organizace nebudou přiřazovat k jednotlivým respondentům z důvodu možnosti odhalení osoby respondenta a porušení tak jeho anonymity. Výzkumného šetření se zúčastnili pracovníci z organizací

- Poradna pro integraci, z.ú.
- Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra (Integrační azylové středisko)
- Organizace pro pomoc uprchlíkům, z.s.

Sociální pracovník	Délka praxe	Oblast
SP 1	4 roky	Ústecký kraj
SP 2	2 a ½ roku	Ústecký kraj
SP 3	4 roky	Ústecký kraj
SP 4	5 let	Královéhradecký kraj
SP 5	1 a ½ roku	Ústecký kraj
SP 6	2 roky	Praha
SP 7	¾ roku	Praha
SP 8	6 a ½ let	Praha
SP 9	4 roky	Praha
SP 10	10 let	Královéhradecký kraj
SP 11	2 a ½ roku	Jihomoravský kraj

Tabulka 1: Účastníci výzkumného šetření (zdroj: vlastní tvorba)

6.4 Metoda analýzy dat

Vzhledem k cíli výzkumného šetření a jeho výzkumným otázkám byla data analyzována na základě **tematické analýzy**, jež se jeví jako nejvhodnější. Tematickou analýzu je vhodné využít, pokud se výzkum opírá o nějaké teorie a má stanovenou výzkumnou otázku (Braun a Clarke, 2006). V této metodě analýzy dat jde především o identifikaci témat, provedení analýzy a následně témata popsat a interpretovat ve vztahu k položené výzkumné otázce. Metoda zdůrazní hlavní specifika, která z provedeného výzkumu vyplývají a odkryje mezi nimi souvislosti. Výzkum vychází z teoretických poznatků, ale současně je v něm i prostor pro další témata, která z obsahu odpovědí vyplývají.

Prvním krokem v analýze dat bylo provedení transkripce jednotlivých rozhovorů. Transkripce umožňuje převedení mluvených dat do psané podoby tak, aby data byla přehledná a dobře zpracovatelná pro výzkumníka (Novotná et al., 2019, s. 421). K přepisu rozhovoru docházelo ve většině případů ihned po ukončení rozhovoru. Při analýze dat v této práci byla zvolena **redigovaná transkripce**, pro kterou je příznačné, že není nutný doslovný přepis. Je zde možné vynechat mimoslovní projevy respondenta, pokud nenesou zásadní význam ve výzkumu. Pokud jde výzkumníkovi především o obsah sdělení respondenta a zaměřuje se tak na obsahově-tematickou rovinu je možné text stylisticky upravit a přepsat

do spisovné češtiny (Novotná et al., 2019, s. 349-350). Redigovaná transkripce je pro výzkumníka i více přehledná při následném postupu.

Následovalo opakované pročitání a redukování dat, během kterého byla hledána témata, která se vztahují k výzkumným otázkám. Vytvořeným tématům předcházelo **kódování** jednotlivých výroků. Kódy byly tvořeny deduktivně, ale i induktivně. Deduktivní kódování spočívá v nalezení kódů předem připravených na základě výzkumných otázek. Induktivní kódování umožňuje nalézat nové kódy, které vyplývají z povahy dat (Novotná et al., 2019, s. 341). Jednotlivé kódy jsem následně rozdělila do širších témat, která pomohla uspořádat množství získaných dat. Celý postup odpovídá postupu tematické analýzy, jak stanovili Braun a Clarke (2006) v šesti krocích:

- seznámení se s daty,
- generování počátečních kódů,
- hledání témat,
- přezkoumání témat,
- definování a pojmenování témat,
- sepsání zprávy.

7 Výsledky výzkumného šetření

V této kapitole byla provedena analýza a vyhodnocení dat z výzkumného šetření. Na základě analýzy dat z výzkumu vyplynula hlavní témata, která propojují jednotlivé oblasti vedení poradenského rozhovoru a odpovídají na stanovené dílčí výzkumné otázky. Konkrétně bylo zjištěno, do jakých oblastí se promítá jazyková bariéra mezi klientem a pracovníkem a jak se projevují kulturní odlišnosti při výkonu poradenství. Dále bylo zkoumáno, jaké konkrétní postupy uplatňují sociální pracovníci při rozhovoru, které pomáhají v dosažení cíle s klientem. Nakonec byla analyzována forma podpory, která jim pomáhá překonat překážky. Byla zde také vyčleněna podkapitola zaměřená na problematiku tlumočnictví v poradenském rozhovoru.

7.1 Postupy, metody a techniky aplikované sociálními pracovníky

První téma vyplývající z výsledků výzkumu, jsou postupy sociálních pracovníků, které využívají při poskytování poradenství. Nejprve byli dotazováni na teoretická východiska a přístupy, které uplatňují. Poté přecházeli z teoretických východisek k aplikaci konkrétních metod a technik v praxi, které se jim osvědčily a stále se osvědčují jako vhodné pro klienty cizince. Z dat vyplynulo hned několik postupů, metod a technik.

Kombinace vícero teoretických východisek a přístupů

Sociální pracovníci využívají ve své praxi více teorií sociální práce a přístupů zároveň, nezůstávají pouze u jednoho. Řídí se především individuálními potřebami klientů a jejich situací, v nichž se nachází. Lze tedy konstatovat, že se jedná o eklektický přístup, v němž si sociální pracovník vybírá z jednotlivých teorií a přístupů na základě vyhodnocení individuálních potřeb klientů, které jsou u této cílové skupiny velmi různorodé, a společně je kombinuje tak, aby došel ke zdárnému naplnění cíle.

„Myslím, že tady se to hrozně prolíná. Je to vždycky individuální podle toho konkrétního klienta. Protože jsou samozřejmě klienti, kteří jsou více samostatní a jsou klienti, kteří potřebují úkolovat, protože bez úkolů to nedodrží ...Takže já bych řekla, že je to fakt hodně individuální podle konkrétního člověka “ (SP 1)

„Jako cíleně určitě ne, já si myslím, že kombinuji jako víc těch teorií, že v tom jsou ti klienti specifický.“ (SP 5)

Současně uvádí i konkrétní přístupy jejichž prvky v praxi využívají, kombinují a osvědčily se jim jako užitečné. Nejčastěji se objevuje přístup orientovaný na klienta dle

C. Rogerse, přístup orientovaný na úkoly a také poradenský přístup, jehož podstata tkví v dostatku informací, ale padla i zmínka o systemickém přístupu.

„Každopádně jsme se shodli na tom, že se hodně zaměřujeme cíle. Vedeme klienty k tomu, aby vlastně splňovaly ty určité cíle, které oni si dají. Hodně se zaměřujeme vlastně na informaci.“
(SP 4)

„Ale přijde mi, že hodně využíváme třeba prvků systemiky, nebo já aspoň osobně. Ale vlastně, když si představím smysl individuálního plánování, tak mě tam vlastně třeba strašně zapadá ten přístup orientovaný jako na úkoly, možná, že to je nějaký jako mix.“ (SP 6)

Získávání zkušeností od kolegů

Strategie sociálních pracovníků ve vedení poradenství s klientem je zakládána i na pozorování zkušenějších kolegů především na počátku výkonu profese, ale i průběžně. Tato skutečnost vede ke kombinaci a využití vícero teorií a přístupů zároveň. Dochází k předávání zkušeností. Navzájem se inspirují jak noví pracovníci, tak ti zkušenější. A na základě toho pak jednotlivé přístupy, metody a techniky aplikují do vlastní praxe.

„Takže jsem se hodně ze začátku učil pozorováním kolegů, jak mluví s klienty, co je tady nějaká norma rozhovoru s klienty, takže spíše než přímo teoretický přístup, to je pozorování od kolegů.“ (SP 2)

Postupy uplatňované dle metodických a legislativních dokumentů

Dalšími strategickými podklady pro sociální pracovníky jsou všeobecně platné zákony či jiné legislativní dokumenty a metodické podklady, které si vytváří organizace. Ze zákonů, kterými se sociální pracovníci řídí, to je především zákon o sociálních službách. Dále dodržují etický kodex sociálních pracovníků.

„No vycházíme hlavně z naší metodiky. Takže myslím si, že ta hodně vychází z toho úkolově orientovaného přístupu, který je celkově ve standardech kvalit.“ (SP 10)

„Tak samozřejmě musíme se podřizovat legislativě, to znamená, že primárně vlastně zákonům o pobytu cizinců, zákonu o sociálních službách a vlastně všeobecně zákonům třeba o poskytování osobních údajů. A pak etickým standardům.“ (SP 3)

Využití metody empowerment a její limity

Metoda empowerment neboli zplnomocňování klienta je pro sociální pracovníky samozřejmostí, a především cílem jejich sociální práce. Klienti si rozhodují o postupu řešení

své situace. Jsou jim nabízeny možnosti, ze kterých si sami vybírají. A v ideálním případě jsou schopni jednotlivé kroky plnit samostatně.

„Tak zplnomocňovat klienta bychom měli každý, jako každý sociální pracovník, takže rozhodně.“ (SP 7)

„No to se snažíme jako maximálně. Pokud to jenom trošku jde, tak chceme, aby ten klient si to vyřídil sám, nebo udělal prostě nějaký kroky k tomu, abychom to prostě celé neudělali za něj.“ (SP 10)

V otázce zplnomocňování klienta vyplynuly na povrch další souvislosti, které sociálním pracovníkům znemožňují tuto metodu v praxi vždy aplikovat. Tyto překážky vyplývají z charakteristiky cílové skupiny. Hlavní bariérou v aplikování metody je jazyková bariéra. I přestože je klient kompetentní ve všech rovinách řešení situace, tak jazyková bariéra ho omezuje natolik, že není možné, aby některé úkony činil sám, tudíž vyžaduje vyšší asistenci sociálního pracovníka, což může stěžovat proces integrace klienta.

„Ona je schopná si tu práci najít, dát si do kupy s pomocí překladače životopis, všechno tohle. Ona udělá všechny ty kroky, ale jediný co, neosloví sama zaměstnavatele třeba telefonicky, když chtějí. Takže jazyková bariéra je hodně silná.“ (SP 7)

„Takže tam si ty úkoly i kolikrát jako rozdělíme, že nějaký úkol mám já, který pro ni splním, ale zase ona na oplátku musí taky nějaký úkol splnit.“ (SP 4)

U cizinců je proces přebírání odpovědnosti ztížen, i pokud se u nich vyskytuje například snížená gramotnost. Také hraje roli i klientův věk, kvůli kterému může být schopnost aktivně podnikat samostatné kroky ztížena.

„Je pravda, že ne vždy to prostě jde. Že jsou situace zrovna u těch lidí, kteří jsou méně gramotní nebo neznají latinku.“ (SP 10)

Roli ve ztížení aplikace metody empowerment na klienta má i velké množství klientů v sociální službě, která je poskytována především nízkoprahově. Sociální služby pro cizince v důsledku vysokého přílivu cizinců se potýkají i s velkým množstvím klientů, které se snaží podpořit. Kapacity pracovníků jsou omezené a snaží se vyhovět, co největšímu počtu klientů, pokud navštíví jejich službu.

„Nebo jako mně přijde, že i když na ten empowerment asi vždycky není tolik prostoru, jako záleží na situaci. My máme to OSP postavené hodně nízkoprahová, takže se stává, že tam je ta čekárna plná prostě těch klientů.“ (SP 6)

Kompetence plánovat a organizovat postupy práce s klientem

Strategickou dovedností pro sociální pracovníky je dovednost efektivně plánovat a organizovat jednotlivé kroky či úkoly pro klienta při řešení situace. Pomáhají klientovi se zorientovat v situaci a identifikovat priority v jeho potřebách. U klientů cizinců se stává, že přichází s jedním problémem, se kterým souvisí dalších několik situací, které je potřeba vyřešit nejprve. Klienti vzhledem k jazykové bariéře a neznalosti systémů v novém prostředí nejsou schopni se zcela orientovat a je na sociálním pracovníkovi pomoci mu v sestavení přehledného plánu kroků a úkolů.

„Mám to pojmenované jako ukotvení a mám tím na mysli přesně to, že se stává, že přijde klient s několika problémy, má několik otázek a strašně skáče z jednoho problému do druhého. Tak mu musím připomenout, že aby to mělo nějaký smysl, ta práce, tak se musím bavit nejdřív o jedné věci, pak o druhé a nemůžeme lítat z tématu do tématu.“ (SP 2)

„Jedna z mých strategií je, že tak nějak pomalu jim dávkuju, co všechno se musí udělat. Vždycky ty začátky jsou takový hektický, protože ten cizinec je v novém prostředí, teď ještě když to je nějaká rodina s dětmi, takže je spousta věcí. Je potřeba si určit ty potřeby jednotlivě a společně dát dohromady postup.“ (SP 5)

„Protože oni přijdou s tím, že chtějí řešit všechno najednou, nedokážou si uvědomit, že je potřeba udělat milion dalších kroků předtím, než jako dospějeme k něčemu. Takže tak nějak umět rozškátulkovat, udělat priority těm věcem. Takže to si myslím, že je důležité.“ (SP 1)

Využití techniky znázornění jakožto doprovodný způsob komunikace

Za osvědčenou techniku doprovázející komunikaci sociálního pracovníka a klienta byla označena potřeba znázorňovat klientům postupy, procesy systémů v České republice pomocí tužky na papír.

„Já dost často pak používám papír a tužku, a to z toho důvodu, že i když tam není jazyková bariéra, ale není tam nějaké porozumění prostě toho kontextu, co říkám, tak si to znázorníme na papíře, nebo si to znázorní i on sám.“ (SP 7)

„Často při té komunikaci používám papír, tužku, že doopravdy mu můžu třeba nakreslit něco, nějak ukázat na mapě.“ (SP 3)

Nejenom že znázornění (kreslení, psaní) považují za nástroj, který usnadní komunikaci a zvýší úspěšnost porozumění s klientem v průběhu konzultace, ale také za nástroj, který klientovi usnadní orientaci v jeho dalších samostatných krocích při řešení a při orientaci v prostředí, ve kterém se nachází.

„Pracujeme spolu na počítači, že jim ukážu mapu, vytisknu jim to klidně, pošlu jim to, šipky, obrázky, maluji mapy, ale zase jako pochopí to a zvládnou to.“ (SP 5)

Sociální pracovník vytiskne klientovi mapu, na kterou mu znázorní cestu na určité místo, napíše mu instrukce na papír, které předá na místě apod. Tento způsob práce s klientem se osvědčil jako úspěšný. Tato strategie dokazuje, že se snaží o předávání odpovědnosti na klienta, aby konal on sám v řešení své situace, i přesto, že je zde jazyková bariéra. Strategie znázornění podporuje sociálního pracovníka i v překonávání překážek. Tužka a papír jsou pro ně zdrojem podpory při překonávání jazykové bariéry.

„A ty lidi si to pak na konci stejně chtějí odnášet, ten papír, protože to je i pro ně vlastně nějaký podklad toho, o čem jsme se bavili. Tím, jak to vidí na tom papíře, tak oni vidí nějakou tu poslušnost...“ (SP 1)

„A já bych to možná ani tak nenazvala jako kompenzační pomůcky, ale možná spíš jako doprovodný způsob komunikace, hodně s klientama malujeme. Znázorňujeme si jak, co, nějakou poslušnost, důležitost, prostě grafika. Takže tužka a papír, nejlepší kamarádi.“ (SP 9)

7.2 Vliv jazykové bariéry na vedení poradenského rozhovoru s klientem

Jazyková bariéra mezi klientem a sociálním pracovníkem zasahuje do vedení poradenského rozhovoru. V první řadě se prokázalo, že sociální pracovníci mají nastavené zásady komunikace s klientem na základě jazykových schopností klienta tak, aby naplnili očekávání svá i klientova během rozhovoru. Za druhé se vliv jazykové bariéry projevil i ve vztahu k obavám sociálního pracovníka při komunikaci s klientem. Tyto obavy je možné eliminovat posílením vybraných komunikačních dovedností, které v práci s klientem vnímají jako velmi podstatné. Vliv jazykové bariéry byl už naznačen ve strategiích sociálního pracovníka. Její vliv omezuje možnost plně využívat metodu empowerment. Ke snížení vlivu jazykové bariéry dochází využitím různých podpůrných opatření, díky kterým se sociální pracovník přesněji domluví s klientem.

Očekávání sociálního pracovníka

Očekáváním sociálního pracovníka je pomoc klientovi, podat relevantní informace, které budou mít vliv na řešení situace a na závěr rozhovoru dojdou společně alespoň k částečnému výsledku. Předpokladem úspěšné pomoci a podpory klienta ze strany pracovníka je upřímnost od klienta a důvěra. Zároveň očekává, že si s klientem vzájemně porozumí. Pro naplnění všech očekávání, které sociální pracovníci mají, aplikují komunikační dovednosti, které mu pomáhají v porozumění si s klientem.

„Já očekávám hlavně to, že ten cizinec bude 100% upřímný. Protože my to pro naši praxi potřebujeme. Abychom mohli 100 % správně poradit, tak potřebujeme i stoprocentní informace od těch klientů. Takže ve chvíli, když tady je někdo třeba nelegálně zaměstnaný a podobně, tak nechce takové informace sdělovat. My se snažíme samozřejmě opečovávat ty klienty, aby oni v nás měli důvěru, aby věděli, že jsou v bezpečném prostředí, i když sdělí takové informace. Protože pro nás ty informace jsou důležité pro další postup.“ (SP 4)

Přizpůsobení jazyka komunikace

Zajištění bezpečného prostředí závisí na sociálním pracovníkovi. Sociální pracovník volí místo vhodné pro rozhovor s klientem. Ideálně v soukromí mezi čtyřma očima, maximálně za účasti osoby, která bude tlumočit sociálnímu pracovníkovi. Dalším bodem bezpečného prostředí je atmosféra rozhovoru. Sociální pracovník atmosféru rozhovoru ovlivní i přizpůsobením jazyka, ve kterém s klientem komunikuje tak, aby klient komunikaci rozuměl a cítil se v ní příjemně.

„A až když vnímám, že tam je ta jazyková bariéra natolik velká, že není schopen porozumět nebo se vyjádřit, tak přepínám vlastně do jazyku, který mu je příjemný nebo vlastně zajistím třeba tlumočnicka.“ (SP 4)

„Pak samozřejmě zásada toho, že ta konzultace je vedená v tom jazyce, kterému klient rozumí. Aby tam vlastně to poradenství bylo efektivní, tak musí tomu samozřejmě klient rozumět.“ (SP 11)

I přestože účelem integrace cizince je ovládat český jazyk a komunikovat v něm, jsou sociální pracovníci ochotni s klienty komunikovat v cizích jazycích, pokud to situace umožňuje. S některými cizími jazyky jsou pracovníci schopni si poradit sami, jelikož ovládají vícero cizích jazyků, nebo se s klientem dohodnou na účasti tlumočnicka v rozhovoru. Klíčovým cílem pro pracovníka v tu chvíli je si s klientem hlavně správně porozumět ve všech informacích, které si sdělují a snížit tím vliv jazykové bariéry.

Obavy sociálního pracovníka

Jazyková bariéra se promítá nejen do očekávání, ale i do obav sociálního pracovníka. Jazyková bariéra zapříčiňuje sociálním pracovníkům určitý diskomfort v práci a jejich obavy jsou způsobené nepochopením si s klientem, což může mít nepříznivý dopad na klienta, jeho situaci i na jejich vztah. Pokud nedochází k porozumění si, nedochází ke správné podpoře. Pokud se stane, že je jazyková bariéra nepřekonatelná, není možné konzultaci poskytnout. Pracovníci si nejsou schopni v těchto situacích poradit. Avšak takové situace se stávají výjimečně u klientů pocházejících z méně zastoupených národností.

„Mně to tvoří fyzický diskomfort, když jsem naproti nějakému člověku, on se mě na něco ptá, já mu nerozumím, snažím se mu něco předat a on nerozumí mě.“ (SP 2)

„Takže moje obavy jsou třeba u dvou případů v tom, jestli fakt jako porozuměli tomu, na čem jsme se domluvili, protože to je vždycky těžké odhadnout.“ (SP 8)

„Obava, no možná ta jazyková bariéra, protože my sice jsme dobře jazykově vybaveni i máme jako spoustu tlumočnicků, ale může se stát, že k nám přijde klient, se kterým nejsme schopni si poradit.“ (SP 4)

Vliv jazykové bariéry na využití komunikačních dovedností

Vliv jazykové bariéry se promítá i do využívání konkrétních komunikačních dovedností při vedení poradenského rozhovoru. Sociální pracovník přizpůsobuje komunikaci klientovi tak, aby míra nepochopení si s klientem byla nižší. Základní kompetencí sociálního pracovníka je osvojení si dovednosti aktivního naslouchání. U osob s jazykovou bariérou je využití této dovednosti o to potřebnější.

„Tak určitě techniky aktivního naslouchání, to je hodně taky používaná technika, protože vzhledem k tomu, že tam můžou být nějaké jazykové, kulturní bariéry, tak je potřeba neustále ověřovat ty informace během toho rozhovoru, jestli si obě strany rozumí. Potom je to určitě i nějaké ocenění toho klienta v rámci aktivního naslouchání.“ (SP 11)

Neustálé ověřování si informací a ujišťování se, zda si opravdu rozumí mezi sebou, využívají sociální pracovníci v průběhu celého rozhovoru až do jeho ukončení. Dále s klienty rekapitulují, parafrázují, sumarizují. Součástí rozhovoru je i umět se klienta správně doptávat, aby byly zjištěny všechny informace. I tyto všechny techniky slouží k ověřování si vzájemného porozumění.

„Myslím si, že u těch cizinců je hodně důležité si pořád ověřovat, že mi ten člověk rozumí, že někdy jsme často takový detektivové, musíme se hodně vyptávat a nechat si takovou otevřenou mysl.“ (SP 10)

„Takže parafrázuju pořád a má na to aspoň možnost zareagovat. Potom vždycky nějaká jako reflexe, shrnutí na konci určitě.“ (SP 7)

Součástí vedení rozhovoru je i využití neverbálních komunikačních technik, jako je mimika a gestikulace v případě, že verbální komunikace je velmi omezena.

„Zaměřit na neverbální komunikaci, kdy doopravdy rukama, nohama se člověk často dorozumí líp, než složitým vyjadřováním“ (SP 3)

Další dovedností, jež se prokázala pro sociální pracovníky jako klíčová v komunikaci, je odhadnout jazykové schopnosti klienta a následně dovednost hovořit s klientem dle jeho možností a schopností. Sociální pracovník přizpůsobuje jazyk úrovni jazyka klienta. Přizpůsobení jazyka spočívá v nepoužívání odborné terminologie, upravení tempa komunikace. Sociální pracovník mluví s klientem jednodušeji.

„Nejdůležitější technika je umět tu komunikaci, což vlastně teda to, že jedna věta, jedna informace, nepoužívat složitý slovíčka a tak...Umět laicky vysvětlit ty informace“ (SP 1)

„Ale je to potřeba to vždycky přizpůsobit i ten způsob vyjadřování, jak mentálním, tak třeba i nějakým predispozicím toho klienta.“ (SP 3)

Jazyková vybavenost sociálního pracovníka

V rozhovoru s klientem si sociální pracovníci pomáhají i komunikací v cizích jazycích, pokud s klientem naleznou společný jazyk, kterému oba rozumí, i přesto, že to není mateřský jazyk ani jednoho z účastníků. Jazyková vybavenost pracovníka je nutným předpokladem pro práci s touto cílovou skupinou.

„Určitě jazyková vybavenost. Tady se bez toho neobejdeme, takže je důležité, aby naši sociální pracovníci, uměli alespoň jeden nějaký cizí jazyk, nejenom češtinu.“ (SP 4)

„Jazyková vybavenost, myslím si, že člověk by se měl domluvit alespoň v jednom světovém jazyce, když ten tým je správně doplněná lidmi, kteří mají jiný ten jazyk. Myslím si, že alespoň základní znalost azbuky je fajn.“ (SP 10).

Ve vztahu k aktuální situaci na Ukrajině, předností a výhodou sociálního pracovníka je nyní osvojení si ruského či ukrajinského jazyka. Dorozumět se s klientem jeho rodným

jazykem je velká přednost vybraných pracovníků. Ostatně další sociální pracovníci hovoří především anglickým jazykem.

„Na prvním místě bych určitě zařadil jazyky, je to něco, co mi velmi usnadňuje práci. Když jsem tady začal pracovat, měsíc poté jsem se začal učit ruský jazyk, protože mi strašně připadalo potřebný v moji práci ho znát. A chtěl jsem být nezávislý na nějakých překladačích.“ (SP 2)

„A myslím si, že i nějaké citlivost k určitým jazykům, že dokážu komunikovat v angličtině v pohodě, s tím, že máme hodně ukrajinských kolegů, tak mě naučili pár frází v ukrajinském jazyce, takže nemám tolik problém komunikovat, když mi klient něco říká. Nějaká jazyková flexibilita je fajn u mě určitě.“ (SP 11)

Nedostatečnou jazykovou vybavenost vnímají sociální pracovníci jako svůj vlastní limit v profesi, který se snaží kompenzovat.

„V rámci komunikace občas vnímám, že bych potřebovala kurs angličtiny a dostat se na tu C2 angličtinu. Určitě neumím vícero jazyků, to znamená, že u klientů z Ukrajiny, španělsky mluvících ... jakýchkoliv jinak mluvících, potřebuji prostě tlumočnicka.“ (SP 9)

„A stejně tak jako i další jazyky úplně nejsou pro mě, že se samozřejmě snažím, abych znal alespoň základní fráze, ale opravdu perfektní cizí jazyk u mě není možný.“ (SP 3)

Podpůrné nástroje v komunikaci s klientem

Jazyková vybavenost sociálních pracovníků zvyšuje šanci v porozumění si s klientem, a naopak snižuje vliv jazykové bariéry. K dispozici sociálním pracovníkům jsou další podpůrné nástroje, které jim usnadní komunikaci s klientem, v případě, že nenaleznou společný jazyk. Ze získaných dat je nejčastěji využívaným podpůrným opatřením v rozhovoru přítomnost tlumočnického pracovníka nebo doprovodu klienta, o jehož roli ve vedení poradenského rozhovoru je hovořeno v další podkapitole. Občasné využití mají různé překladatelské aplikace, online překladače, které umí překládat na základě fotografie, mluveného a psaného slova.

„Tak překládám na překladači, to užívám hodně. Když mám nějaký dokumenty, tak vyfotíme, že ono se to přeloží, takže spoustu takových věcí“ (SP 5)

„Hodně využívám cizojazyčné stránky“ (SP 1)

Absence návazných sociálních služeb pro cizince vlivem jazykové bariéry

Jednou z kompetencí sociálního pracovníka je umět zprostředkovat další návazné služby pro klienty v případě, že řešení klientovi situace neodpovídá službám dané organizace. Zde sociální pracovníci narazili na významný problém, který je opět způsoben jazykovou bariérou. I přestože by pro něj nebyl problém odkázat ho na návaznou službu, narazí na potíže s umístěním klienta do jiné služby. Návazné služby pro cizince chybí.

„Podle mě je strašný problém, protože my, jak pracujeme s cizinci, tak ty cizinci mají další problémy. Psychický, zdravotní postižení, ale Česko se k tomu neumí postavit. On nemá prostě, když zavoláte do nějakého denního stacionáře, tak oni ho tam nevezmou. Takže je problém, že my je ani nemůžeme vyfiltrovat a já tady mám tak spoustu lidí s psychickými problémy, ale na to já nejsem kompetentní, jo. A teď nevím, kam ho odkázat. To je největší problém.“ (SP 5)

Jsou si vědomi, že problémem je jazyková bariéra, kterou ne vždy lze nějak kompenzovat. Častokrát nalézt návaznou službu závisí na vybudovaných kontaktech sociálního pracovníka. Z toho vyplývá, že sociální pracovníci v těchto službách jsou častokrát jedinou pomocí, která klientům zbývá.

„Nikdo si to nechtěl vzít na triko, nikomu se nechtělo. Takže to pak spíš bylo na hledání nějakých kontaktů, jo. Kdo by byl ochoten z toho, koho známe, ale jako klasický systém, to se nedá řešit, no.“ (SP 11).

„Takže pak se stává, že tady máme jako psychiatrický pacienty a seniory, kteří by potřebovali jinou službu, ale mají nás v podstatě jako jedinou možnost.“ (SP 9)

I přestože je tedy sociální pracovník plně kompetentní v hledání návazných služeb, není jednoduché pro tento typ klienta návaznou službu nalézt. Z této překážky vyplývají další potřebné komunikační dovednosti sociálního pracovníka. Sociální pracovníci v práci s cílovou skupinou cizinců jsou vedeni k získávání komunikačních dovedností pro komunikaci s dalšími cílovými skupinami.

„Ale naši sociální pracovníci jsou i školeni třeba na komunikaci s lidmi s duševním onemocněním, aby tam to bylo v pořádku, protože i takový se nám objevují a potom obzvlášť, když se k tomu přidá jazyková bariéra, tak to není jednoduché s takovými lidmi komunikovat.“ (SP 4)

7.3 Přítomnost tlumočnicka v poradenském rozhovoru

Přítomnost tlumočnicka je podporou sociálního pracovníka při vedení poradenského rozhovoru s klientem, u něž je jazyková bariéra na úrovni takové, že není možné si bez jeho přítomnosti porozumět. Zároveň je to i podpora pro klienta. Dle získaných dat, vliv tlumočení v poradenském rozhovoru otevřel mnoho témat, o kterých respondenti hovořili. Sociální pracovníci se setkávají s různými podobami tlumočení, například tlumočníci se účastní konzultace osobně anebo je také možnost hovořit s tlumočnickem prostřednictvím telefonního hovoru, pokud není jeho osobní účast možná. Postoj sociálních pracovníků k tlumočení se liší na základě role tlumočnicka v klientově situaci. Klienty doprovází vlastní tlumočnick, který je osobně angažovaný v jeho situaci či hraje roli v klientově pracovním nebo osobním životě. Další možností je účast tlumočnického pracovníka, který v celé situaci není osobně angažovaný a vystupuje objektivně ve vztahu ke klientovi. Na základě získaného množství informací o této problematice, byla zvolena možnost vyčlenit vliv tlumočení, jakožto podporu sociálního pracovníka v komunikaci s klientem, samostatně v podkapitole.

Vliv třetí osoby v podobě tlumočnicka vstupuje do navázání vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem a zároveň ovlivňuje dynamiku vztahu i procesu.

„Ale osoba překladatele může skutečně mít vliv větší, než si můžeme připouštět. Už jenom ta lidská přítomnost třetí osoby může pozitivně i negativně ovlivnit situaci.“ (SP 2)

Obecně tlumočníci sociálním pracovníkům pomáhají ujasnit spoustu informací, které je těžké v důsledku jazykové bariéry sdělit. Do toho vstupují ale různé proměnné, které poradenský rozhovor ovlivňují, což se projeví ve způsobu vedení rozhovoru. Z dat vyšla jako zásadní proměnná osoba tlumočnicka.

Postoj k tlumočení se jeví u každého sociálního pracovníka jako individuální. Rozdíly mezi pracovníky se nejvíce projevují ve vnímání výhod a nevýhod tlumočení. Výhoda pro jednoho pracovníka může znamenat nevýhodu pro druhého pracovníka, z čehož vychází, že záleží na preferencích jednotlivců. Rozdílný pohled má například SP 4 a SP 1:

„A opravdu nejlepší tlumočníci jsou ty, co tomu nerozumí, co nějakým způsobem nezasahují a opravdu tam jsou jenom jako tlumočnick, co z A na A přetlumočí. Takový tady naštěstí taky máme a někdy je i schválně využíváme.“ (SP 4)

„Tak prostě máme teda interkulturní pracovníky, se kterými pracujeme, kteří vlastně znají i tu problematiku celkově, což je dobrý, protože pak to tlumočení je takový jako rychlejší, efektivnější.“ (SP 1)

Pro SP 1 je výhodné a ocení, pokud tlumočnick, konkrétně interkulturní pracovník, je již znalý v problematice, kterou s klientem probírá a ví přesně, jak klientovi tlumočit danou problematiku v jejich jazyce, případně může i do konzultace zasáhnout. Zatímco SP 4 upřednostňuje, když tlumočnick překládá především slovo od slova a konzultaci si vede sám a nezasahuje tlumočnick do řešení problematiky. I přes odlišné vnímání výhod a nevýhod tlumočení sociálními pracovníky, byla zjištěna témata, která se prolínají napříč celou problematikou a ovlivňují průběh poradenského rozhovoru k lepšímu, ale jedná se i o překážky, se kterými se sociální pracovníci potýkají.

(Ne)vymezení rolí a hranic mezi všemi stranami se následně odráží v průběhu rozhovoru a má vliv na jeho efektivitu. Nastavení hranic závisí na aktérech, ale pokud není nastavení v souladu mezi všemi účastníky, může to vést k neefektivní práci a nepříjemné atmosféře, která naruší bezpečné prostředí. Dalším tématem, které zasahuje do celého poradenského procesu, je (ne)důvěra k tlumočnickovi. Sociální pracovníci vnímají rozdíly mezi důvěrou ve vlastního kolegu v podobě interkulturního pracovníka a důvěrou v osobně angažovaného tlumočnického doprovodu klienta, u nějž si nejsou jistí vazbou na klienta.

„Tak to je takový, jakože já jako poradce v tom nemám úplně jako 100 % důvěru, jestli to teda opravdu je správně a co oni si tam vlastně vyprávějí.“ (SP 4)

Ve vymezení rolí a hranic a důvěry hraje roli osoba tlumočnicka. Obě témata jsou rozebrána podrobněji níže. Při tlumočení se mohou ztrácet klientovy emoce, které prožívá ve své situaci. Pokud tlumočnick nepředá slovně sociálnímu pracovníkovi klientovy emoce, nemůže s nimi pracovník pracovat. To samé platí, pokud sociální pracovník chce nastavit příjemnou atmosféru celého rozhovoru, musí to stejně předávat i tlumočnick klientovi. Souhra mezi všemi třemi stranami je více než žádoucí při tlumočení.

„Ono se to nezdá, ale ten tlumočnick je v tu chvíli takový hromosvod pro emoce toho člověka. Takže k nám už se to dostává pak úplně jako třeba jiným stylem podaný, než to ten člověk myslí. My pak nemůžeme tolik pracovat s těmi emocemi, nebo celkově s tou náladou toho člověka.“ (SP 1)

Sociální pracovníci z nestátních subjektů nejčastěji porovnávali výhody a nevýhody tlumočení u interkulturních pracovníků z jejich organizace, jelikož se jedná o nejčastěji využívanou podporu v tlumočení a osob, které mají s klienty propojení z osobního či pracovního života. Vyjma sociálního pracovníka ze státní organizace, ten se nesetkává

s klienty, kteří si přivedou svůj tlumočnický doprovod, jelikož pracuje s klienty cizinci, který sem přijíždí většinou bez sociálních vazeb.

„To se mi nestává. Protože oni vlastně sem přijdou, prostě třeba tady ani nemají žádný známý, přejedou z druhé části republiky, takže spíš to zajišťuje profesionál.“ (SP 5)

V následujících částech byly rozděleny výsledky na výhody a nevýhody tlumočení u interkulturních pracovníků a stejné dělení i u osobně angažovaných tlumočnicků.

Výhody tlumočnickví interkulturními pracovníky

Interkulturní pracovníci jsou pracovníci, jejichž prací není pouze tlumočení, ale tvoří velkou část náplně jejich práce. Jejich výhoda spočívá ve znalosti dvou kulturních kontextů, jak českého, tak ale i kultury, ze které klient přichází. Znalost obou kulturních kontextů zajistí efektivnější průběh komunikace. Interkulturní pracovník disponuje alespoň základními znalostmi o tématech, která řeší sociální pracovník v poradenství. V tom spatřují sociální pracovníci výhodu. Interkulturní pracovník může klientovi předat základní informace a sociální pracovník pouze doplní zbývající odborné informace.

„A ty naši interkulturní pracovníci nebo ty odborníci, to je asi to nejlepší řešení, protože už jsou zvyklí na tu problematiku, už třeba kolikrát prošly tady tím tématem, takže mě můžou i doplnit nebo tak.“ (SP 8)

Spolupráce mezi sociálním pracovníkem a interkulturním pracovníkem je založena na důvěře a již navázaném pracovním vztahu mezi nimi v organizaci. Sociální pracovníci mají důvěru k interkulturním pracovníkům díky blízké spolupráci v organizaci a předávají si aktuálních informací o jednotlivých poradenských tématech. Vědí, že jejich klientům předávají kvalitní informace v případě, že do tlumočení vnáší další postřehy a klientovi vysvětlují okolnosti celé situace.

„Znám i jejich kvality, jejich schopnosti a jejich profesionalitu a mám tudíž určitou důvěru vlastně v tom, že to, co překládají, je reálně to, co říká.“ (SP 3)

„Já mám důvěru v kolegu, vím, že to, co povím, to klient dostane, vím, že když překládá nebo když mu ten kolega interkulturní něco navíc, tak mám jistotu, že to jsou správný, kvalitní informace a neřeším to. Je to pro mě taková úleva trochu, že vedu ten rozhovor, ale nehlídám si každé slovo.“ (SP 9)

Pokud existuje takto dobře nastavená spolupráce, je sociální pracovník schopen věnovat se hledání dalších informací o klientově situaci a přemýšlet o možnostech řešení a směřování rozhovoru.

„Já ten čas využívám k tomu, abych si dohledala informace, nebo abych si jenom ověřila, že třeba vím, že jsou správný, ale tak náhodou si to tam nakliknu, protože mám čas než to kolega dopřetlumochí.“ (SP 9)

Nevýhody tlumočnickví interkulturními pracovníky

Hlavní nevýhodu při tlumočení interkulturním pracovníkem v organizacích způsobuje nejasné vymezení rolí účastníků poradenského rozhovoru. Z důvodu kulturní blízkosti interkulturního pracovníka a klienta dochází ke snazšímu navázání poradenského vztahu mezi nimi a sociální pracovník je upozaděn.

„Ten klient vlastně prvotně mluví s tím interkulturním pracovníkem a s tím, jako se pracuje hodně, i u nich v nastavování hranic, protože ten klient tíhne k nim. Je to člověk, který jim opravdu rozumí jazykově a já jsem ta další paní, která sice má ty odborné znalosti, ale nejsem vyloženě ta, se kterou komunikuje.“ (SP 7)

Interkulturní pracovník má znalosti v oblastech poradenství a vkládá do rozhovoru i své dodatky, připomínky apod. Což jak bylo již zmíněno, je pro některého sociálního pracovníka výhodou a pro některého nikoliv. Klient z interkulturního pracovníka dělá svého sociálního pracovníka a nerozumí jednotlivým rolím všech účastníků.

„Díky té vlastní interkulturní blízkosti, ten klient někdy má pocit, že si z toho překladatele může udělat svého sociálního pracovníka.“ (SP 2)

Respondenti upozorňují i na problém, že interkulturní pracovníci díky svým znalostem sami přebírají odpovědnost za konzultaci a staví se do role sociálního pracovníka a jejich angažovanost brání navázání poradenského vztahu sociálního pracovníka s klientem.

„Takže v tu chvíli oni přepínají z tlumočnicka na určitého odborníka, na poradce, ale to je hrozně špatně, protože my jako sociální pracovníci potřebujeme opravdu přetlumochit z A na A, z B na B, a ne když potom ten tlumočnick začne víc do hloubky něco vysvětlovat.“ (SP 4)

„Stává se mi, že naši tlumočnicki nebo naši interkulturní mají lepší vztah s tím klientem než já jako pracovník, a pak se ke mně dostávají informace přeneseně. I jako z důvodu toho jazyku,

i z důvodu toho, že tam není ta důvěra mezi mnou a klientem taková. A stěžuje to tu práci.“
(SP 9)

Proti této překážce volí sociální pracovníci strategii rozhovoru s interkulturním pracovníkem ohledně nastavení hranic a vymezení rolí i se zapojením klienta.

„A pokud vlastně by ten tlumočnick měl potřebu přidávat tomu další informace a vynechali by mě vlastně z té komunikace, tak já se přímo na místě s tím tlumočnickem i s tím klientem domluvím.“ (SP 3)

Výhody tlumočnictví u osobně angažovaných tlumočnicků

Výhoda těchto tlumočnicků přichází ve chvílích, kdy není možné ihned zajistit překlad cizího jazyka ze strany organizace vzhledem k méně častému užívání jazyka. Doprovod klienta napomůže k porozumění mezi oběma stranami.

„Je to skvělý, když je to třeba jazyk, který my nejsme jako schopni v ten moment, kdy tam přijdou, poskytnout, ale ...“ (SP 11)

V případě, že se jedná o doprovod, který je klientovi blízký z hlediska sociálních vztahů, předpokládá se, že klient má v něj důvěru, tlumočnick zná důvěrně jeho situaci a klient se na něj spoléhá při překladu. Též se předpokládá, že vztahově blízký tlumočnick hájí zájmy klienta a nemá motivaci ho poškodit.

„Na druhou stranu přichází s někým, komu důvěřují, tu jejich situaci zná a nemusí to tady zase mně říkat ještě přes nějakou další cizí osobu, která mi to přetlumočí.“ (SP 11)

„To mě přijde fajn, protože to je prvek, který je uklidňuje hlavně. Přináší nějaký zvýšený pocit bezpečí hned prostě na tom vstupu.“ (SP 6)

Nevýhody tlumočnictví u osobně angažovaných tlumočnicků

I přes zmíněné výhody převažují pro sociální pracovníky nevýhody u tlumočnicků, kteří přichází s klientem. Všechny dále uvedené nevýhody zastřešují hlavní 2 motivy, a tím je nedůvěra a nejistota pracovníka v tlumočnicka. První komplikace souvisí s porušováním hranic vztahu mezi třemi stranami. Tlumočnick svým působením do konzultace přináší své emoční a názorové zaujetí, čímž dochází k upozadění klienta. Sociální pracovník není schopen rozlišit, zda tlumočnick tlumočí slova klienta či do toho přikládá své další domněnky a myšlenky, tudíž se z tlumočnicka stává další klient. Takové situace komplikují rozhovor

a narušují ho. Navázání vztahu mezi pracovníkem a klientem je komplikovanější, v některých případech až nepravděpodobné.

„Tak ta konzultace v tu chvíli není vedená tím klientem jako takovým, ale je vedená vlastně s tím tlumočnickem. Protože oni v tu chvíli se sami ptají, sami se doptávají, a pak jednou za čas to přehodí, teprve k tomu třetímu, což je podle mě hrozně blbý.“ (SP 1)

„Známí a kamarádi do toho přidávají ty svoje emoce, pocity, názory a vlastně to zase není tlumočení jako takové a pak je těžší se dostat, co jsou slova klienta a co jsou slova toho kamaráda.“ (SP 7)

S klientem přichází tlumočnick, u kterého si sociální pracovník není jistý, v jakém vztahu ke klientovi vystupuje. Zde vstupuje do role i tzv. zprostředkovatelství.

„Většinou si nemůžeme být jistí, jaký vztah tam jako je. Takže já osobně k nim jako důvěru nemám.“ (SP 10)

„Často se může stát, že to je zprostředkovatel, který netlumočí správně, který doopravdy tlumočí jenom to, co se mu hodí, který tomu klientovi reálně nechce pomoci.... Točí se v tom neskutečný peníze a doopravdy často dochází ke zneužívání vlastně osob ze třetích zemí kvůli práci, úmyslně jsou jim zatajovaný jejich práva a možnosti.“ (SP 3)

Nejenomže tlumočnick netlumočí vše klientovi, ale i naopak klient se uzavře před tlumočnickem a zatají informace. S tím obecně souvisí i nejistota sociálního pracovníka o správnosti překladu. Ověření si správnosti tlumočení je mimo schopnosti a dovednosti sociálního pracovníka.

„On mu něco tlumočí, ale já nevím, co mu říká. To znamená, jako ano, můžu mít důvodné podezření, že mu říká něco jiného, než já říkám, ale u některých jazyků, bohužel nezjistím, co mu ten člověk říká.“ (SP 2)

„Já osobně se to snažím eliminovat, protože nevím, co překládá ten člověk a nemám, jak si to ověřit věrohodně, protože nemám ani jistotu, že přeloží všechno, nemám jistotu, že to, co mě překládá nazpátek, že to jsou slova klienta, ne toho kamaráda a já se to snažím tohle maximálně eliminovat.“ (SP 9)

Ve výsledku se sociální pracovníci shodují na eliminaci osobně angažovaných tlumočnicků u klienta a upřednostňují využití vlastních pracovníků či externě sjednaných tlumočnicků, kteří jsou z jiné organizace či jsou profesionály. Pokud si klient přeje přítomnost svého tlumočnicka, sociální pracovníci situaci respektují. Na závěr bylo zjištěno, že pro

sociálního pracovníka je tabu tlumočení dětmi. Děti nemají nést váhu situace jejich rodičů. Častokrát se jedná o velmi komplikované situace, které dítě není schopno pochopit, ani přeložit.

„A když přijde klient s dítětem tlumočnickem, tak se snažíme vysvětlit, že takhle teda ne, že to by nebylo efektivní. Jsou to poměrně komplikované věci.“ (SP 4)

7.4 Vliv kulturních odlišností na vedení poradenského rozhovoru

Do vedení poradenského rozhovoru zasahuje i faktor kulturních odlišností klienta. Přítomnost kulturních odlišností se projevuje stejně jako jazyková bariéra v několika oblastech majících vliv na vedení rozhovoru. Sociální pracovník se s kulturními odlišnostmi setkává u klientů dennodenně, a proto jsou v jeho profesi kompetence, kterými by měl disponovat proto, aby vedení poradenského rozhovoru bylo pro klienta efektivní. Zajištění bezpečného prostředí rozhovoru závisí i na dojmu klienta z pracovníka. Pracovník svými postoji dává najevo klientovi akceptaci a respekt. Kulturně senzitivní pracovník přináší respekt ke kulturním odlišnostem klienta, je otevřený k poznání nových kultur a vyznačuje se vyšší mírou tolerance. Tímto postojem se zvyšují šance klientova pocitu přijetí a pocitu bezpečného prostředí. Komunikace s klientem v rozhovoru je díky bezpečnému prostředí otevřenější a upřímnější.

„No tak určitě respektujícího pracovníka, protože tam je jako obrovská míra respektu, protože ten kulturní kontext dokáže být vlastně fakt úplně jako kompletně jiné jako prostředí, kde je všechno jiné, kde ty rozdíl jsou obrovské. Takže respekt k tomu.“ (SP 6)

„Za mě je to z mé strany velká otevřenost k tomu klientovi, jelikož dělám s cílovkou, která je velmi různorodá, jsou tam různé kulturní odlišnosti, nějaký různé postoje, názory, pohledy na věc, takže tolerance, otevřenost, navození důvěry...“ (SP 9)

Obecným předpokladem, který se potvrdil i v tomto výzkumném šetření, je význam empatie jakožto základní kompetence pro výkon profese sociálního pracovníka. Vliv kulturní odlišnosti význam empatie jediné podtrhává. Znalost kulturního kontextu získávají pracovníci v průběhu své praxe, a proto se zpočátku objevují obavy sociálních pracovníků, které pramení z nedostatečné znalosti těchto kontextů. Objevují se zde obavy z uražení klienta, narušení jejich vzájemné důvěry či jejich poradenského vztahu při zvolení nevhodného způsobu chování pro klienta. Získáváním znalostí kulturních kontextů obavy mizí a pomáhají

pracovníkům v lepší orientaci. Díky znalosti kulturního kontextu je pro sociálního pracovníka snadnější působit na klienty empaticky.

„Ze začátku jsem měl obavy jako z těch etnických odlišností, abych vlastně třeba nějakým způsobem toho člověka neurazil“ (SP 3)

„Někdy to je nějaký, jak to nazvat, kulturní nepochopení. ... Tak vlastně moje obava je, abych toho klienta nevystrašila. V tu chvíli to naruší hrozně nějakou tu dynamiku vztahu, když už se ten rozhovor vede.“ (SP 7)

„Samozřejmě nějaké ty etnické, náboženské odlišnosti je taky dobré znát“ (SP 3)

„Takže určitě jako reflektovat i tohle, že z každé kultury si nese něco, a ne vždycky to odpovídá tomu, co je tady v Čechách“ (SP 9)

Se znalostmi kulturních prostředí pracují organizace v rámci svých vnitřních metodických předpisů, ve kterých rozebírají konkrétní situace, se kterými se sociální pracovník může setkat při rozhovoru s klientem. Uvádí, jak s klienty komunikovat, aby nedošlo k narušení důvěry a vztahu.

„A máme samozřejmě ještě metodiky, které nějakým způsobem pracují s těmi zvyklostmi kulturními a jak se zachovat.“ (SP 11)

Limity sociálních pracovníků vyplývající z kulturních odlišností

Svých limitů jsou si sociální pracovníci vědomi. Jedním z jejich limitů je nedostatečná znalost kulturního prostředí klienta, což tedy může vést k naplnění obav sociálních pracovníků.

„Neznalost kulturního kontextu a realit jak ze strany mojí, tak ze strany cizince.“ (SP 2)

„A vlastně nemůžu vyloženě říct, že bych měla nějaký hluboký přehled o tom, co se kde přesně dělá a nedělá. Takže to se snažím ošetřovat tím, že se pořád jich ptám, jestli to je v pořádku, že se ujišťuju.“ (SP 6)

Překážkou ze strany profesionála je i míra ovlivnění vlastní zkušenosti ze svého kulturního prostředí, jenž zapřičiňuje nedostatečné vcítění se do klientovy situace.

„Asi občas nějaký pocit, řekněme, možná, že se nedokážu vždycky vžít do těch situací, protože ten člověk přichází s nějakou svou kulturní zkušeností a možná je tam nějaký ten můj pohled. Je někdy složitější vysvětlovat některé věci, že jak tady funguje náš byrokratický aparát.“

Samozřejmě mně přijde, že je to něco samozřejmého a může mi někdy přijít až jakoby nepochopitelné, že ten klient to takhle nemá.“ (SP 11)

Další limity pracovníků v rozhovoru pramení z osvojených stereotypů a předsudků, jež jsou uchovávané ve společnosti vůči cizincům z různých kulturních prostředí. Stereotypy a předsudky ohrožují klientův pocit bezpečí a důvěru k pracovníkovi, proto by v rozhovoru nemělo být patrné, že pracovník v sobě nějaké stereotypy a předsudky uchovává. Sociální pracovníci jsou si vědomi svých stereotypů a předsudků a dokáží s nimi pracovat tak, aby se v rozhovoru s klientem neprojevíly.

„Tak každý máme nějaký stereotypy, předsudky, asi bychom si neměli říkat, že ne, ale je potřeba s tím pracovat“ (SP 9)

„Umět pracovat bez stereotypů a bez nějakých předsudků. Což bylo hrozně těžké, nebo že to je hrozně těžký vždycky pro každého pracovníka, který nastoupí do nové práce nejen s cizinci.“ (SP 1)

K poznání vlastních stereotypů a předsudků dospěje pracovník zapojením sebereflexe se snahou o sebepoznání. Obě schopnosti jsou příznivým faktorem v rostoucí profesionalitě sociálního pracovníka.

„Tak já vnímám důležité, aby se každý snažil o nějakou sebereflexi a sebepoznání a tím si krásně dojde k tomu, jaké stereotypy si neseme.“ (SP 7)

Neznalost klienta sociálních služeb

Neznalost sociálních služeb vyplynula ze získaných dat jako jedna z překážek ze strany klienta v efektivní práci, jelikož klienti pochází z odlišných kulturních prostředí, kde sociální služby existují na jiných principech či neexistují vůbec. Klient pak přichází s jistými očekáváními, které nejsou v souladu se zásadami práce organizace. Klient nerozumí roli sociálního pracovníka v řešení jeho situace. Neznalost role sociálního pracovníka nebo sociální služby způsobuje proces podpory a pomoci klientovi náročnější. Náročnější se stává i klientova závislost na službě a jeho nepochopení, že je zcela kompetentní ke všem úkonům sám. Neznalost principů sociální služby se projevuje především ve vysokých nárocích klienta na sociálního pracovníka. Sociálního pracovníka vnímá jako osobu zcela schopnou k vyřešení jeho problémů za něj.

„Oni totiž kolikrát nemají úplně dobré vnímání toho, co jako jsme za organizaci a že jsme sociální služba. A protože pochází ze země, kde tohle vůbec není, takový koncept. A když pak

přijdou do nějaký organizace, tak oni nabijí toho dojmu, že jsme jako asistenti nebo něco takového, že prostě přijde, my to uděláme. No a nechápe, že tam musí být ta participace.“
(SP 8)

„Občas se stává to, že si někteří cizinci myslí, že jsme ta jediná organizace, která pracuje s cizinci a někdo si myslí, že prostě přišli, takže v tu chvíli my to za ně všechno vyřídíme.“
(SP 1)

Vymezení hranic vztahu a role sociálního pracovníka

V důsledku neznalosti klienta sociálních služeb nebo profese sociálního pracovníka, lze na tuto překážku reagovat včasným vymezením role sociálního pracovníka a klienta a hranic vztahu pracovník-klient od počátku spolupráce, čímž se i respondenti ve své praxi řídí:

„Určitě nějaká schopnost nastavit si hranice i v té komunikace i v té práci s klientem...“
(SP 11)

„Jako pro mě je teďka nejdůležitější nastavovat si nějaké hranice“ (SP 7)

„To už se mi taky vymstilo, že občas ty klienti nechápou, kdo vlastně jsem. Pro mě je třeba důležitý, hned na začátku, jako pomoc si ujasnit ty role, protože oni vlastně z těch zemí neznají sociální práci. Takže první je hlavně důležitý ujasnit si kdo jsem. A podle mě, když se to ujasní a nastaví se nějaký hranice, tak to je jeden z úspěchu při té práci s klientem, u těch cizinců.“
(SP 5)

S vymezením rolí a hranic dále také souvisí nastavení pravidel služby, jelikož kulturní zvyky klientů nemusí být v souladu s kulturními zvyky v České republice. Kulturní bariéry pro sociální pracovníky spočívají u klientů v nedodržování stanovených termínů a času schůzek, což ovlivní poradenský rozhovor. Pokud klient přichází pozdě, tak není dostatečný prostor pro řešení jeho situace.

„Můžou být i nějaké kulturní bariéry samozřejmě, pokud ten klient je zvyklý chodit pozdě třeba, protože se to v jeho kulturním prostředí neřeší, tak potom samozřejmě máme méně času na tu konzultaci.“ (SP 11)

Vliv kulturních specifíků na způsob komunikace

Kulturní odlišnosti zasahují i do způsobu komunikace mezi poradcem a klientem. Komunikace s klientem, který má odlišný mateřský jazyk a pochází z odlišného kulturního prostředí, přináší pro sociálního pracovníka výzvy, na které umí reagovat a přizpůsobuje se aktuální situaci:

„Tady v té cílovce konkrétně je to schopnost rychle se učit a přizpůsobovat na různé situace.“
(SP 8)

Na základě kulturního kontextu klienta se objevují témata rozhovoru, které klient s pracovníkem odmítá probírat a není vhodné, aby je sociální pracovník s klientem probíral. Roli hraje i pohlaví klienta, především vnímání role ženy ve společnosti a role muže ve vztahu k jeho etnickým a náboženským hodnotám. Nastane situace, kdy je pro klienta náročné vést poradenský rozhovor s pracovníkem mužského nebo ženského pohlaví. V ideálním případě má klient na výběr, s kým chce spolupracovat. Tímto gestem opět prokáže sociální pracovník respekt vůči klientovým kulturním specifikům.

„Setkal jsem se s případy, kdy vlastně třeba klient odmítal uznat jako profesionála ženu.“
(SP 3)

„Takže pokud má nějaký stát nebo nějaká kultura problém podat ženě ruku, nebo když žena podává ruku, tak ji nepodávám. Stejně tak dáváme potom na výběr klientům, jestli chtějí pracovat s ženou nebo s mužem.“ (SP 4)

„Jsou témata, na které je lepší se neptat.“ (SP 2)

Komunikační styl, který sociální pracovník volí, závisí i na migrační zkušenosti klienta, což znamená, že sociální pracovník si je vědom, z jakých důvodů klient odešel ze svého původního kulturního prostředí a jaké okolnosti jeho odchod doprovázely. Na základě zjištěných skutečností je možné upravit vedení poradenského rozhovoru s ohledem na situaci klienta. Dovednost uplatnit techniky krizové intervence či práce s traumaty pro počáteční stabilizaci klienta v první fázi se zdá být jakožto další potřebná kompetence ve vedení poradenského rozhovoru s cizincem.

„Záleží i na tom, z jakého důvodu přichází do ČR. Když sem přijdou lidi, co sem jdou fakt jako jen z ekonomických důvodů, tak se s nimi dá komunikovat na běžný úrovni. Ale když už to jsou jako lidi s tou mezinárodní ochranou, kdy člověk ví, že tam je něco, co se dělo v té jejich zemi, tak je pak úplně jedno jestli to bylo z politických důvodů nebo náboženských důvodů, ale je jasný, že tam je už nějaký téma, které je pro ně hodně těžké, hodně náročný.“ (SP 1)

Přínos vlastních kulturních zkušeností

Při vedení poradenského rozhovoru vnímají sociální pracovníci jako přínos svou vlastní motivaci pro práci s cílovou skupinou a projevení zájmu o kulturní prostředí klienta, ze kterého pochází, což opět přináší příjemnou atmosféru, bezpečné prostředí a snadnější

komunikaci s klientem. Využívají ve své praxi i zkušenosti, které mají z osobního života ze setkání s dalšími kulturami, které poznávají během cestování. Výhodou pro sociálního pracovníka je, pokud sám pochází z jiného kulturního prostředí a dokáže se tak lépe napojit na klientovy hodnoty.

„To asi vidím jako největší přednost, že mě to baví. A jako pro mě je úplně nejvíc to, že vidím ty úspěchy, že vidím, jak je ta práce potřebná“ (SP 5).

„Uplatňuju to, že jsem sama cestovala do některých zemí, ze kterých máme ty cizince. Tak si myslím, že pro navazování těch vztahů nebo toho prostředí s tím klientem, je to pak jakoby super.“ (SP1)

„Mou předností je i to, že já sama jsem byla velmi dlouho cizinka, vlastně občanství mám teprve nějaké 4 roky, což není dlouho. Takže sama jsem si tím prošla... A samozřejmě tím, že jsem sama vlastně cizinka a znám určitou kulturu, tak je to pro mě výhodou.“ (SP 4)

7.5 Podpora sociálních pracovníků v odbourávání překážek

Pro účinné vedení poradenských rozhovorů je důležité, aby pracovníci měli ve svém pracovním prostředí příležitosti a podmínky, ve kterých mohou řešit složité situace, se kterými se setkávají u svých klientů, a také prozkoumávat a překonávat své profesní limity, které mohou ovlivnit jejich výkon. Poskytnutí této podpory jim umožňuje předcházet dlouhodobé pracovní zátěži.

Jazyková bariéra a schopnost si s klientem nepochopit byly už dříve zmíněné jako jedny z obav sociálního pracovníka. Nemožnost si s klientem dlouhodobě porozumět může vytvářet frustraci na obou stranách. A proto dominantní podporou pro něj byla zřízena možnost asistence tlumočnicka v rozhovoru. O jeho působení v rozhovoru a rozdílech mezi jednotlivými tlumočnickými bylo pojednááno už v jedné z předchozích podkapitol.

Preventivní podporou nebo spíše oporou pro sociálního pracovníka je příprava na rozhovor s klientem. Příprava probíhá z důvodu předcházení případným překážkám a vyhnutí se vlastním obavám, pokud to je možné. Sociální pracovníci se připravují na rozhovor s klientem dle náročnosti problematiky, o které budou hovořit. Také se připravují s ohledem na etnická specifika klienta. Úroveň přípravy sociálního pracovníka odráží kvalitu poskytované služby. U nízkoprahových služeb je však obtížné takovou přípravu realizovat. V ideálních představách je konzultace s klientem předem domluvená tak, aby měl pracovník možnost se na ni připravit.

„Pokud je to něco takového a klient něco doloží, tak se můžeme připravit a rádi se připravujeme, protože je to i vlastně nějaká vypovídající věc o té, řekněme, kvalitě služby, že ty věci pořád ověřujeme, jestli ty informace jsou stále aktuální, takže jako snažíme se připravovat, ale ne vždy je to možné.“ (SP 11)

„Je těžké se připravit vzhledem k tomu, že jsme bez objednání a nikdy nevím, kdo přijde a s čím přijde. Takže v tu chvíli se nějak nepřipravuju.“ (SP 7)

„Ideální rozhovor s klientem by byl tím způsobem, že ta konzultace by byla dopředu domluvená na konkrétní čas, znal bych základní informace o tom klientovi a co vlastně on očekává od té konzultace. Na základě toho už pak jde poctivě příprava, nastudovat si téma, připravit si tlumočnicka.“ (SP 3)

Podporou pro sociálního pracovníka je i prostředí, ve kterém pracuje. Toto podporující prostředí především tvoří kolegové v jeho pracovním týmu včetně vedoucích pracovníků. A také možnosti, které mu jsou v rámci profesního rozvoje nabízeny a poskytovány. Z dat výzkumu bylo zjištěno, že v organizacích existují podobné systémy podpory pro pracovníky. Podporu pracovníci využívají ve chvílích, kdy se setkají v rozhovoru s překážkami u klienta, anebo také pokud jsou si vědomi vlastních limitů, které zasahují do výkonu jejich profese.

Poskytování podpory sociálním pracovníkům v organizaci

Týmová spolupráce a podpora od kolegů v pracovním týmu, včetně vedoucího služby, přispívá k řešení složitých případů. Kolegové si poskytují rady, sdílejí své zkušenosti a společně se podílejí na řešení. Podpora v rámci týmu se realizuje formou porad, intervizních setkání a organizace zajišťují systém pravidelných supervizních setkání, buď skupinových nebo individuálních, na pracovišti.

„Máme velkou podporu jako celkově v tom týmu, jakože teoretický můžu říct, že máme skvělou intervizi. Máme supervizi teda taky.“ (SP 10)

„Pracujeme s tím tak, že jednak máme intervize, takže můžeme, když je něco pro nás těžké, nebo si myslíme, nejsme si jistí, jak některé věci řešit, tak můžeme to sdílet vlastně s kolegy na intervizích.“ (SP 11)

„Jo máme určitě možnost si to nějak hned nasdílet bezprostředně třeba s vedoucí, to vím, že tam by pro mě byla. Potom určitě porady, supervize, individuální supervize a potom je to už jako na tom člověku asi.“ (SP 6)

V organizacích převažuje spokojenost ze strany pracovníků. Dle jejich názoru dělají organizace maximum pro podporu pracovníků, avšak nedostatky v podpoře přichází

z vnějšího prostředí. Vzhledem k množství klientů a hrozícímu přetížení pracovníků, by rádi pracovníci získali další nové kolegy, kteří jim pomohou.

„Navýšit počet pracovníků a snížit počet klientů. Teoreticky ta podpora možná je, v praxi jde o to, že jak jsem mluvil o svých přetíženostech, tak je ta přetíženost všeobecně v organizaci. To znamená, že ačkoliv tu možnou podporu vedoucího mám, tak se snažím minimalizovat to převádění na vedoucího, protože vnímám, že je taky přetížený.“ (SP 3)

„Samozřejmě bychom potřebovali podporu takovou, že bychom potřebovali další projekty, abychom měli víc sociálních pracovníků, proto cizinců je hodně a nás je málo. A nestíháme to.“ (SP 1)

Vzdělávání sociálních pracovníků

Jednou z forem podpory sociálních pracovníků obecně je jejich každoroční další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin. Vzdělávání sociálním pracovníkům pomáhá rozšířit jejich znalosti v oboru sociální práce. Sociální pracovníci se účastní i vzdělávání, které zlepšuje jejich praktické dovednosti a pomáhá v orientaci u cílové skupiny, s níž pracují. Vzdělávání působí i preventivně pro sociální pracovníky v oblasti duševní hygieny. V tomto výzkumném šetření bylo zkoumáno, jak sociální pracovníci vnímají podporu jejich vzdělávání v práci s cílovou skupinou a jaké oblasti vnímají jako potřebné ke vzdělávání. I přestože sociální pracovníci vyzdvihují podporu od organizace v možnosti zvolení si libovolné formy dalšího vzdělávání, v libovolných tématech sociální práce a svoji ochotu a motivaci se vzdělávat, z dat vyplynulo, že s nabídkou na trhu nejsou spokojeni. Nabídka možností pro vzdělávání se v požadovaném okruhu, ať už se zaměřením na cizince nebo obecně na vedení poradenského rozhovoru s klientem, je velmi těžko dostupná a častokrát i k nenalezení.

„Vlastně jsem si říkala: cizinci, tak to je vlastně velká oblast, tak toho bude hromada a ono fakt není.“ (SP 7)

„Nedostatečné. Já si myslím, že to je hodně špatný. Dostupný vzdělávání pro cílovou skupinu cizinců je prostě strašně jako nijaký. Nic není, nebo málo, minimum kurzů zaměřených na ty cizince a ono to je prostě fakt jiný. Protože tam přesně ty kulturní charakteristiky hrají velký rozdíl, neznalost jazyka hraje velký rozdíl.“ (SP 1)

Přáli by si větší podporu v poskytování vzdělávání pro ně od státu: *„Tady si myslím, že opravdu, když Česká republika chce, aby fungovaly integrační centra, tak by nás mohli trošku více podpořit v tom vzdělávání.“ (SP 4)*

Dostatečné vzdělávání sociálních pracovníků má preventivní vliv i na odbourávání jejich obav z neznalosti požadované informace klientem.

„Prostě obava z toho, že jakoby nevíme všechno, hlavně něco se tak rychle mění, že my i třeba jeden den něco řekneme a druhý den už to neplatí.“ (SP 10)

První bariérou ve vzdělávání sociální pracovníků vyplynula nedostatečná nabídka a nedostatečné množství příležitostí v oblastech poradenství týkajících se cizinců, ale i ve vedení poradenského rozhovoru. Bylo zmiňováno malé množství kurzů pro zlepšení dovedností ve vedení rozhovoru a jeho technik.

„No já si myslím, že je docela málo kurzů, co se týče toho vedení jako rozhovoru, nebo právě těch technik pro sociální práci.“ (SP 10)

„Když to vezmu v oblasti poradenství, tak tam toho vzdělávání moc na výběr není. Jak jsem i říkala my spíš volíme komunikační schopnosti a tyhle věci, jak zvládat stres a krizové intervence, ale vzdělat se v tématech, které my řešíme, to moc k dispozici nemáme. Naopak toho máme velmi málo.“ (SP 4)

„Tak za mě, co se týká cizinců, to hodně chybí.“ (SP 9)

Postrádají kurzy nejen v oblasti získávání znalostí z hlediska práv a povinností cizinců ve vztahu k pobytovému oprávnění, k sociálním dávkám, ale i ve znalostech kulturních kontextů a zdokonalování interkulturních kompetencí. Pokud se jim podaří sehnat školení tvořená na míru o cílové skupině, nebývají s jeho provedením spokojeni.

„A jinak nabídky školení jsou samozřejmě jako obecně na vysvětlení těch dávek nebo takhle, ale málo kde je to cílený přímo na cizince a s tím se hodně setkáváme, že když chceme školení na míru, tak nejsme většinou spokojeni, že jako jsme to chtěli na cizince a oni většinou nevědí, jak to udělat.“ (SP 8)

„Libil by se mi vyloženě kurz, se zaměřením na specifika etnik, akorát to prostě jsem se s tím ještě nesešel.“ (SP 3)

Pozitivním zjištěním výzkumu bylo, že s příchodem ukrajinských uprchlíků zaznamenali sociální pracovníci mírný rozvoj ve vzdělávání a snahu v pořádání nových školení zaměřených alespoň na práci s ukrajinskými uprchlíky, i přesto jim chybí inovace tohoto vzdělávání a častokrát si pořádají vlastní doplňující školení v rámci své organizace, aby problematice lépe porozuměli.

„Ale i jako v rámci organizace třeba právníci si pro nás připravují, takové jako mini školení, nějaký seminář.“ (SP 7)

„No, pro cizince byly určitě nějaké jakoby snahy v souvislosti s vypuknutím války na Ukrajině.“ (SP 6)

„Je pravda, že sice poslední dobou začaly takové online kurzy a různé webináře o Lex Ukrajině, o humanitární dávce a o ubytování apod, ale to třeba v předešlých letech nebylo.“ (SP 4)

Oblasti poradenství, ve kterých sociální pracovníci vnímají potřebu se vzdělávat, velmi úzce souvisí se znalostmi, které vnímají jako podstatné v poskytování poradenství. V první řadě jsou to znalosti cizinecké problematiky, do níž řadí orientaci v pobytových oprávněních. Od pobytových oprávněních se dále pak odvíjí podmínky a nároky sociálních dávek, možnosti získání zdravotního pojištění apod.

„No u nás rozhodně zákony ohledně pobytů cizinců. Jako zákon o pobytu cizinců, teďka dočasná ochrana, to myslím. Takových 70 % naší práce se stejně točí kolem pobytu. No a potom sociální dávky asi v tom poradenství.“ (SP 10)

„No určitě ten zákon cizinecký, protože ten, když se v něm nevyznáte, tak tom opravdu vy poplavete. Ale nejenom to, ale i jako další návazné věci, protože dávky pro cizince fungují jinak než dávky pro Čechy. Záleží tam zase jaký mají pobyt, musí splňovat určité podmínky, takže tam je potřeba to znát a vlastně ani úřednice na úřadu práce mnohdy neví, jak to vlastně ty cizinci mají.“ (SP 4)

Za druhé, samotná dovednost vedení poradenského rozhovoru a znalosti technik rozhovoru jsou v komunikaci s cílovou skupinou pro ně podstatné vzhledem k jazykovým a kulturním bariérám, a proto se tato témata objevovala i v potřebách dalšího vzdělávání.

„No a jinak vlastně, vyzkoušet si třeba techniky rozhovoru. To by třeba vůbec jako nebylo marné, protože já si myslím, že na to množství, kolik toho jako existuje, tak stejně sklouzáváme k tomu, co nám jde intuitivně. A pak se pereme s momenty, kdy to začne haprovat. Ale tak všeobecně třeba na techniky jako rozhovoru.“ (SP 6)

V návaznosti na vedení poradenského rozhovoru vyplynula i jejich potřeba být vzděláván v oblastech poskytování krizové intervence, v práci s traumaty a s domácím násilím, s vykořisťováním. Práce s traumaty se vzhledem k příchodu ukrajinských uprchlíků zdá být pro sociální pracovníky aktuálně významným tématem, se kterým je potřeba pracovat

právě i v souvislosti s nedostatkem návazných sociálních služeb pro klienty s jazykovou bariérou.

„Myslím si, že se cítím třeba málo vzdělaný v situaci nějaké citlivé komunikace s oběťmi traumatických zážitků a situací. Opět zmíním příklad: od začátku války, která již trvá dva roky jsme neměli žádné školení vlastně o tom, jak komunikovat s oběťmi války a přijde mi to poměrně bizarní. Řekl bych, že to bude něco samozřejmého, ale dodneška jsme k tomu nic neměli.“ (SP 2)

„Když kdokoliv, kdo podle mě emigruje, tak má za sebou nějakou traumatickou událost, protože trauma může být prakticky cokoli, takže určitě umět pracovat s traumaty. U nás vnímám dost důležité jako nějaké dovednosti, znalosti v tématu vykořisťování a teď mně vypadlo to druhé slovo. No, takže trauma, vykořisťování, sexuální násilí, dost často jsem se teď setkávala i s domácím násilím. A je to jiné v tom kontextu, když ten člověk má jazykové bariéry, protože bych řekla, že ty intervenční centra na to nejsou úplně dostatečně vždycky připravení.“ (SP 7)

Motivace klienta jakožto podpůrný faktor poradenského procesu

Motivovaného klienta považují sociální pracovníci za podpůrný faktor nejen v poradenském rozhovoru, ale i v celém procesu poradenství. Pokud přichází klient s již jasnou motivací svou situaci řešit, je to pozitivním signálem. Tuto skutečnost sociální pracovníci oceňují a vnímají ji jako zásadní. Nevyžadují znalost jazyka, či znalost systémů v České republice od klienta, protože s tím jim mohou kdykoliv pomoci. Zatímco práce s motivací klienta je pro sociálního pracovníka náročnější. Faktor motivovaného klienta se promítá sociálním pracovníkům do ideálních představ průběhu rozhovoru a očekávání v rozhovoru s klientem.

„A pak samozřejmě je to konzultace bez ohledu jako na téma, ale kde ten klient má nějaký jako tah i na branku, má nějaký drive, dotáhne jí taky dokonce a nezasekává se v půlce spolupráce.“ (SP 9)

„A pak taky očekávám, že ten klient je určitým způsobem motivovaný tu svou situaci řešit. Ať už přichází s čímkoliv, i kdyby to bylo pouze vyplnění žádosti, tak já očekávám, že on bude motivovaný k tomu si tu žádost třeba sám vyplnit, jenom si nechat říct, co kam má vyplnit. Takže ta motivace klientů je taky důležitá, aby to poradenství mohlo fungovat tak, jak má.“ (SP 4).

Motivací pro klienty je především udržení si pobytového oprávnění na území státu a bezproblémového statutu pro život v České republice. Pokud tedy motivovaný klient pomáhá v úspěšnosti poradenského rozhovoru, předpokládá se, že jednou z ovládaných technik sociálního pracovníka je umět motivovat klienty, pokud se jejich motivace neprojeví na první pohled. Motivují například oceněním klientových úspěchů.

„A u těch cizinců velmi často je ten jejich pobyt tady opravdu ohrožený, že tam když šlápnou vedle, tak to pro ně může znamenat, že pojedou zpátky do státu, ze kterého pochází. Takže tam ta motivace velká většinou je, a zase záleží, jak u koho, ale u většiny těch našich klientů ano.“

(SP 4)

„Určitě i nějaké ocenění toho klienta v rámci aktivního naslouchání. Protože často k nám chodí klienti, kteří mají problém s motivací do té služby chodit nebo s motivací řešit ty problémy.“ (SP 11)

Diskuse

Z výsledků výzkumného šetření vyplývá, že sociální pracovníci, kteří poskytují poradenství cizincům, neaplikují při poradenském rozhovoru záměrně jednu konkrétní teorii či teoretický přístup v sociální práci. Místo toho vycházejí z kombinace různých přístupů, zejména s důrazem na individuální potřeby klienta. Z čehož vyplývá, že jejich přístup lze označit jako eklektický, jelikož si vybírají prvky jednotlivých přístupů, které jim vzhledem k povaze klienta přijdou vhodné. Přístupy, jejichž prvky využívají především, jsou přístup orientovaný na klienta, přístup orientovaný na úkoly, ale i systemický přístup. Podíl na eklektickém přístupu může mít i přebírání zkušeností od různých kolegů, kteří uplatňují různé postupy v práci s klientem. Tato zjištění souhlasí s výsledky práce Psutkové (2014), jež ve své práci na základě znalostí, dovedností a hodnot sociálního pracovníka zjišťovala, jaké přístupy uplatňují. Zjištěním v její práci bylo, že sociální pracovníci nemají vlastní přístup propojený s konkrétními teoretickými koncepty, ale uplatňují v praxi takový postup práce, který odpovídá mnoha teoriím a uplatňují tyto znalosti eklekticky.

Účelem vedení poradenství u cizinců je vést klienta k samostatnosti ve společnosti a podpořit ho v tom, čímž se mu otevírají nové možnosti a příležitosti ve společnosti (Hughes et al., 2019). Sociální pracovníci jsou s tímto tvrzením v souladu a vnímají potřebnost užití metody zplnomocňování v praxi. V uplatňování zplnomocňování z výzkumu vyšel najevo jeden jeho hlavní limit, a to je jazyková bariéra, která brání klientovi v samostatnosti v řešení situace, i přestože je klient v ostatních oblastech kompetentní svou situaci vyřešit. S čímž se pojí i rozšířené využití techniky doprovodného způsobu komunikace s klientem mezi sociálními pracovníky – znázornění postupu práce a jednotlivých kroků klienta. Sociální pracovníci pomáhají klientům s porozuměním situace pomocí malování a kreslení, znázorňují mapy, píšou na papírky instrukce apod. Tyto materiály mohou klientům posloužit v realizaci dalších samostatných kroků.

Jedním z hlavních zjištění tohoto výzkumu je vliv jazykové bariéry na vedení poradenského rozhovoru. Tento vliv bylo možné nalézt hned v několika oblastech rozhovoru. Nyarks a kol. (2024) zjistili, že jazyková bariéra způsobuje problémy v porozumění, ale poradce je schopný aktivně pracovat na správném porozumění použitím komunikačních dovedností. Ověřil, že i přes vliv jazykové bariéry se klienti cítí být poradci pochopeni a přijati a celý poradenský proces je pro ně přínosný. Poradci z výzkumu vzešli jako kulturně kompetentní. Strategii, kterou volí v boji s jazykovou bariérou je hlavně využití tlumočnicků. Autor vnesl doporučení pro poradce, která spočívají v zajištění dostatečných vzdělávacích příležitostí pro pracovníky ke zvýšení povědomí o kulturních pozadích klientů. Se zjištěními

výzkumu od Nyarks a kol. (2024) se shodují i výsledky zjištění výzkumu diplomové práce. Jazyková bariéra opravdu způsobuje problémy s porozuměním, ale sociální pracovníci využívají techniky a komunikační dovednosti, které jim pomáhají s porozuměním. V případě, že je pro sociálního pracovníka nemožné si porozumět s klientem, obrací se s pomocí na tlumočícího pracovníka.

Sociální pracovníci očekávají, že si s klientem v rozhovoru porozumí, ale zároveň jejich obavy vyplývají z neporozumění si s klientem právě v důsledku jazykové bariéry. Stejně obavy mají i klienti a je přirozené, že poradce i klient prožívají stres z neporozumění (Cheetham, 2021). Obě situace vyžadují dovednost přizpůsobit jazyk v komunikaci s klientem. Procházka (2014) i Lukešová (2015) hovoří o potřebě přizpůsobit jazyk klientovi dle jeho schopností a možností ovládat daný jazyk a být flexibilní v užívání komunikačního stylu. Sociální pracovníci přizpůsobují jazyk v rozhovoru právě kvůli zvýšení pravděpodobnosti porozumění, ale také z důvodu zajištění bezpečného a příjemného prostředí, v němž se klient cítí komfortně. Pro sociální pracovníky je důležitá jazyková vybavenost (znalost cizích jazyků) v porozumění s klientem. V souvislosti s aktuální situací byla zdůrazněna potřeba osvojení si ruského a ukrajinského jazyka. S klienty také komunikují v jednoduchých a jasných větách, neužívají odborné termíny a upravují tempo komunikace.

Jazyková bariéra ovlivňuje i využití komunikačních dovedností v rozhovoru. Osvojení dovednosti aktivního naslouchání vzešlo jako základní dovednost ve vedení poradenského rozhovoru. Prout et al. (2022) zdůrazňují potřebu aktivního naslouchání hlavně u osob s jazykovou bariérou a kulturními odlišnostmi, jakožto nástroj zajištění bezpečného prostředí pro klienta. Sociální pracovníci využívají v rozhovoru komunikační techniky, které jsou s aktivním nasloucháním spojené. Díky těmto technikám si průběžně ověřují sdělované informace a ujišťují se, že dochází s klientem k porozumění. V rozhovoru rekapituluji, parafrázuji, sumarizují, a především se doptávají. Pro motivaci klienta v samostatnosti oceňují klientovy pokroky.

Překážka komplikující sociálnímu pracovníkovi práci s klientem, je nemožnost odkázání klienta na návaznou sociální službu v případě potřeby. Tato překážka je zapříčiněna jazykovou bariérou, jelikož některé návazné služby nejsou připraveny a nastaveny pro klienty, kteří nehovoří česky. I přestože sociální pracovník je schopen vyhledat návaznou službu pro klienta a odkázat ho na ní, narazí na nemožnost klienta přijmout do služby nebo mu zajistit stálou tlumočnickou službu. Sociální pracovníci v odborném sociálním poradenství pro cizince se nachází v situacích, kdy jsou jedinou možnou pomocí pro klienta, které se mu dostává. Kromě konkrétních komunikačních dovedností se sociální pracovníci učí, i jak

komunikovat s cizincem, který má další speciální potřeby, například klienti s duševním onemocněním, závislostmi apod.

Podporou pro sociálního pracovníka ve vedení rozhovoru pro zmírnění vlivu jazykové bariéry jsou tlumočníci. Avšak přítomnost tlumočnicka opět nějakým způsobem ovlivňuje způsob vedení rozhovoru a ovlivňuje dynamiku vztahů mezi aktéry v poradenství. Studie od Hanft-Robert a kol. (2022) a Millera a kol. (2005), z nichž vychází ve své studii i Gryesten (2021) a včetně této diplomové práce potvrdili, že přítomnost tlumočnicka zasahuje především do utváření a udržení tzv. triadické aliance mezi poradcem, klientem a tlumočnickem. Hlavní dva faktory, které ovlivňují jejich spolupráci je nastavení hranic vztahů, ujasnění si rolí v rozhovoru a také vytvořená (ne)důvěra mezi zúčastněnými. Jelikož se výzkumy týkají terapeutických rozhovorů, neberou v nich v potaz možnost tlumočení rodinným příslušníkem klienta nebo jinak osobně angažovaným tlumočnickem v situaci klienta. Tato diplomová práce tuto možnost tlumočení v závěrech výzkumu zohledňuje. Skutečnost má vliv na postoj sociálního pracovníka k tlumočení a jeho důvěru ve schopnosti a dovednosti tlumočnicka. Postoj sociálního pracovníka je k tlumočení nejednoznačný a závisí na pozici tlumočnicka v klientově situaci. U tohoto typu tlumočnicků převažují negativa. Převažuje nedůvěra a nejistota pracovníka a neznalost role tlumočnicka v klientově situaci, komplikované nastavování hranic a rolí, velké emoční zaujetí tlumočnicka a nejistota správného překladu. I Baláž (2012) ve svém článku zpochybňuje účinnost poradenství v případě tlumočení zprostředkovatelem. Velkým negativem je i náročnost vybudování si vztahu s klientem.

Zajímavý pohled přináší Hanft-Robert a kol. (2022), kteří svou studii zaměřili na zjištění faktorů, které ovlivňují důvěru v tlumočnicka a terapeuta z pohledu uprchlíka. V první řadě klienti vnímají, zda si důvěřují tlumočnick s terapeutem. Důvěrný vztah s tlumočnickem usnadňuje dotazovaným sociálním pracovníkům průběh rozhovoru, mohou se spoléhat na překlad, který je tlumočen klientovi, na schopnosti a dovednosti, které tlumočnick má a pokud je tlumočnick znalý v problematice, sociální pracovník ví, že mu předává tlumočnick správné informace. Stejně tak klient očekává, že je tlumočen přesný překlad jazyka a také ocení správné zrcadlení emocí v rozhovoru a empatické vystupování (Hanft-Robert a kol., 2022). To stejné vyžadují i dotazovaní sociální pracovníci proto, aby mohli pracovat i s klientovými emocemi v rámci rozhovoru.

Přítomnost tlumočnicka ztěžuje klientovu otevřenost v komunikaci ohledně své situace a jak uvádí Miller a kol. (2005), tlumočnick není neviditelný, a proto je potřeba budovat vzájemnou důvěru. Vzájemná důvěra je budována profesionálním vystupováním tlumočnicka i terapeuta, což zahrnuje nastavení profesních hranic a vymezení jednotlivých rolí aktérů

v průběhu rozhovoru. Ke stejným zjištěním jako v této diplomové práci došla i Gryesten (2021), kdy dochází k překračování hranic a k nejasnému zastávání rolí v poradenství. Sociální pracovníci se setkávají se situacemi, kdy tlumočnick v konzultaci přebírá jeho roli a na základě vlastních znalostí podává klientovi informace. Vysoká angažovanost tlumočnicka brání v navázání poradenského vztahu. V poradenském rozhovoru se sociálním pracovníkům stává, že dochází i k situacím, kdy klienti dávají tlumočnickovi roli sociálního pracovníka. Sociální pracovníci si uvědomují, že klienti snáz naváží vztah s tlumočnickem, který jim je jazykově nebo dokonce i kulturně blízký. Avšak nejasné hranice jsou v procesu škodlivé pro všechny strany. Nyarks a kol. (2024) upozornil na náročnost navázání důvěry mezi klientem a terapeutem i bez tlumočnicka vlivem jazykové bariéry.

Gryesten (2021) došla ke zjištění, že hlavním předpokladem práce s tlumočnickem je mít vytvořený dobrý vztah mezi terapeutem a tlumočnickem založený na rovnocenném postavení s jasně vymezenými hranicemi a rolemi, právě proto, že často dochází ke snadnějšímu navázání vztahu mezi tlumočnickem a klientem, což by mohlo pracovníka mírně ve spojení upozadit. Pokud je vše dobře nastavené, klient si na základě toho vybuduje důvěru i k terapeutovi. Na základě výpovědí sociálních pracovníků lze vyvodit, že tyto předpoklady spolupráce by jim celé vedení rozhovoru usnadnily.

Druhý významný faktor mající vliv na vedení poradenského rozhovoru, jsou kulturní odlišnosti klienta. Lukešová (2015) zdůraznila ve své studii potřebu zastávat postoje tolerance, respektu a otevřenosti, dále také se vyvarovat užívání předsudků a stereotypů v komunikaci s klientem. Ke stejným zjištěním došel i Assad (2012), kdy respekt, důvěra a přijetí s empatií jsou hlavními atributy úspěšného navázání vztahu s klienty z odlišného kulturního prostředí a otevřené komunikace ze strany klienta. Tato tvrzení se potvrdila i u zúčastněných sociálních pracovníků. Sociální pracovníci oceňují otevřenou a upřímnou komunikaci s klienty a dbají na respektující postoj vůči klientům.

Assad (2012) ve své práci poukazuje na uvědomění poradců, že nedorozumění plynoucí z neznalosti kulturního prostředí může ohrozit poradenský vztah i proces. Přesně takové obavy sociální pracovníci mají z neznalosti kulturních kontextů klientova prostředí a tuto neznalost zároveň vnímají i jako svůj vlastní limit v práci, což může zapříčinit ohrožení jejich vzájemné důvěry či celého poradenského procesu. Proto je pro sociální pracovníky klíčovým získávat stále nové znalosti kulturních prostředí svých klientů. Přínosem v práci se osvědčila vlastní motivace pracovníka k práci s touto cílovou skupinou a jeho projev zájmu o znalost prostředí, ze kterého klient přichází, což usnadní komunikaci s klientem a navodí také příjemnou atmosféru rozhovoru. Zde lze také upozornit na dovednost pracovat s vlastními

předsudky a stereotypy, pokud sociální pracovník v sobě nějaké uchovává. Sociální pracovníci jsou si vědomi vlastních stereotypů a předsudků díky sebereflexi a určitému sebezpoznání. V komunikaci s klientem je generalizování poznatků ohledně kulturního prostředí klienta tabu.

Günterová (2010) zdůrazňuje odlišná očekávání klienta cizince od sociálního pracovníka a jeho role v procesu. Ve výzkumných zjištěních byla tato skutečnost potvrzena a sociálními pracovníky vnímaná jako dost podstatná. Překážkou ze strany klienta zasahující do rozhovoru je klientova neznalost sociálních služeb a role sociálního pracovníka. Na tomto má opět podíl odlišnost kulturního prostředí, ze kterého klient přichází. Reakcí sociálních pracovníků na tuto překážku je včasné vymezení hranic vztahu a rolí v poradenství a nastavení pravidel průběhu rozhovoru, aby předcházeli nedorozuměním a závislosti klienta na sociálních službách. Na skutečnost neznalosti služeb jim poskytovaných upozornili i ve vztahu k tlumočení ve studiích Miller a kol. (2005) a Hanft-Robert a kol (2022).

Hlavním zdrojem podpory pro sociální pracovníky je pracovní tým složený z kolegů, vedoucích služby a celkově jsou zdrojem podpory i činnosti organizace realizované na podporu pracovníků, jako je supervize, intervize, pořádání vlastních vzdělávacích workshopů apod. Jak už bylo zmíněno na začátku, kolegové jsou pro sociálního pracovníka nejen zdrojem inspirace ale teď i podpory. Oblastí, jež se objevila pro sociální pracovníky nedostatečná a zajisté by stálo za to tuto oblast rozvíjet i v dalších výzkumech a mapovat její dostupnost, jsou příležitosti k dalšímu vzdělávání. Lukešová (2015) hovoří o potřebě se v oblasti interkulturních kompetencí celoživotně vzdělávat a rozvíjet své dovednosti a znalosti. Sociální pracovníci nejsou spokojeni s nabídkou dalšího vzdělávání na trhu nejen ve vzdělávání týkajícího se získávání znalostí o cílové skupině, ale ani ve vzdělávání týkajícího se poskytování poradenství obecně. Sociální pracovníci vnímají nedostatečné množství příležitostí nejen v získávání konkrétních znalostí, ale i v rozvíjení potřebných dovedností. Dogan a Dollarhide (2023) došli k závěrům ve své studii týkající se školních poradců pro cizince, že jejich příprava pro práci s cizinci není dostatečná a potřebují neustále vzdělávat. Sami poradci uvedli, že se nejvíce musí sami učit v procesu práce a v některých oblastech vnímají svoje vzdělání nedostatečné. Ve zkoumání možností vzdělávání se projevil vliv příchodu ukrajinských uprchlíků, kdy se nabídka vzdělávání rozšířila, což pracovníci oceňují, ale rozšířila se pouze o specifika práce s uprchlíky z hlediska pobytových povinností a práv, nároků na sociální dávky, zdravotní pojištění apod. I přestože se jedná o válečné uprchlíky, sociální pracovníci se necítí být připraveni poskytnout v rozhovoru „první pomoc“ klientovi v krizi, s traumatem, oběti sexuálního násilí, či domácího násilí.

Zde je vhodné upozornit i na limity této diplomové práce. Prvním limitem výzkumu, na který bych upozornila, je vlastní zkušenost z prostředí poskytování poradenství cizincům, která mohla subjektivním vnímáním ovlivnit význam jednotlivých témat. I přestože považuji výzkumný vzorek za rozmanitý z hlediska zastoupení pohlaví, různé délky praxe, tak co se týká místního zastoupení sociálních pracovníků mohlo by být komplexnější a také větší zapojení pracovníků ze státního sektoru. Limitem výzkumu byla i náročnost získání respondentů, kteří nereagovali na oslovení nebo z důvodu pracovní vytíženosti nemohli poskytnout rozhovor. Za limit považuji i nedostatek předchozích výzkumů na obdobná témata v sociálním poradenství jak v zahraniční literatuře, tak i v českém prostředí.

V oblasti vedení poradenského rozhovoru je prostor pro další zkoumání, pro něž by mohla být práce podkladem. Velkou roli hraje v důsledku jazykové bariéry tlumočnictví, a proto si myslím, že zaměření se pouze na tuto oblast i z pohledu tlumočnicka nebo klienta a porovnání jednotlivých zkušeností, by mohlo přinést další poznatky. Oblast tlumočení je sama o sobě širokou oblastí. Dále také výzkum otevřel i témata, se kterými se ve zjištěních prvotně nepočítalo, a to je zkoumání dostupnosti návazných služeb pro cizince anebo také dostupnost dalšího vzdělávání sociálních pracovníků v této oblasti. Z toho vyvstává i otázka, jak podpořit cizince, jenž mají další speciální potřeby, které je nutné řešit dalšími službami, které ale nejsou dostupné. Zajímavá výzkumná zjištění by mohl přinést výzkum zaměřující se na vedení poradenského rozhovoru perspektivou klientů cizinců.

Závěr

V závěru diplomové práce dochází ke shrnutí práce, která se věnovala vedení poradenského rozhovoru s cizinci. Specifika vedení poradenského rozhovoru vznikla na základě zkušeností sociálních pracovníků, kteří poskytují ve své profesi odborné sociální poradenství cizincům. Vzhledem k současné situaci s ukrajinskými uprchlíky je zvolené téma práce aktuální.

Teoretická část práce nabízí poznatky z oblasti sociální práce s cizinci se zaměřením na vedení poradenství podložené odbornou českou, ale i zahraniční literaturou. V empirické části bylo realizováno výzkumné šetření na základě kvalitativního výzkumného designu s metodou polostrukturovaných rozhovorů. Pro výzkumná zjištění byla stanovena jedna hlavní výzkumná otázka a šest dílčích otázek, které pomohly komplexně zachytit téma. Následně proběhla tematická analýza dat.

Cílem diplomové práce bylo identifikovat specifika vedení poradenského rozhovoru s cizinci dle zkušeností sociálních pracovníků. Ve výzkumu se podařilo zjistit, jaké postupy sociální pracovníci uplatňují a také jaké metody a techniky využívají. Zde dominovala především technika doprovodného způsobu komunikace – znázornění jednotlivých postupů a kroků klienta na papír kvůli jazykové bariéře. Aplikace metody empowerment je ztížena také vlivem jazykové bariéry. Ze zjištění vyplynulo, že na vedení poradenského rozhovoru mají vliv především dva hlavní faktory – jazyková bariéra a kulturní odlišnosti klienta. Jazyková bariéra a kulturní odlišnosti jsou dvě překážky, se kterými se sociální pracovníci setkávají nejčastěji. Tyto překážky mohou způsobovat další navazující překážky, jako je například nemožnost umístění klienta do dalších návazných sociálních služeb. Zmíněné faktory také způsobují obavy sociálním pracovníkům. Neporozumění si s klientem či konfrontace s jeho kulturními odlišnostmi utváří obavy z rozhovoru. Dále se podařilo identifikovat i důležité kompetence sociálního pracovníka v komunikaci s cizinci. Sociální pracovníci očekávají otevřenou komunikaci a také očekávají, že si klientem vzájemně porozumí. Proto jazyková bariéra a kulturní odlišnosti ovlivňují i jakými kompetencemi sociální pracovník disponuje a považuje je za potřebné. Z těchto kompetencí převažují komunikační dovednosti, které pomáhají ověřit vzájemné porozumění a správnost podávaných informací. Dále v souvislosti s kulturními specifiky se jedná o postoje vyjadřující respekt, toleranci, přijetí a empatii. A také dominují nejen znalosti kulturního prostředí klienta, ale i českého prostředí po všech stránkách.

V důsledku jazykové bariéry je hojně využívanou podporou pro sociálního pracovníka přítomnost tlumočnicka v rozhovoru. Postoj sociálních pracovníků k přítomnosti tlumočnicka je individuální a záleží i na dalších proměnných, jako je role tlumočnicka v klientově situaci, či

znalosti a dovednosti tlumočnicka. Hlavními faktory jsou důvěra mezi aktéry, nastavení hranic vztahů a vymezení rolí jednotlivých účastníků. I přes odlišné postoje sociálních pracovníků bylo možné odhalit výhody a nevýhody tlumočení interkulturními pracovníky a tlumočníky, kteří přichází s klienty a jsou osobně angažovaní do situace klienta.

Pozitivním zjištěním bylo, že sociální pracovníci mají v rámci organizací vybudovanou dobrou síť podpory v celém pracovním týmu, jenž je cenným zdrojem v předávání pracovních zkušeností. A mají zabezpečené nástroje podpory, které jsou k dispozici v případě, že se setkají s obtížemi při rozhovoru s klienty. Naopak negativním zjištěním byla nedostatečná podpora v dalším vzdělávání sociálního pracovníka v práci s touto cílovou skupinou a také obecně v oblasti poskytování poradenství.

Ve výzkumu se projevila i současná situace příchodu nových uprchlíků, kdy hlavním problémem je aktuální velký nápor klientů na sociální pracovníky. Pracovníci vnímají potřebu znalosti ukrajinského nebo ruského jazyka, či mít k dispozici dostatečné množství tlumočnických pracovníků. Pozitivum této situace sociální pracovníci vnímali v rozvoji dalšího vzdělávání, které jim je poskytováno pro získávání nových znalostí o právech a povinnostech uprchlíků v systémech v ČR.

Hlavní přínos práce vidím v možnosti sdílet přímé zkušenosti sociálních pracovníků z praxe a odhalit dosud neprobádaná témata, která ovlivňují práci sociálního pracovníka. Diplomová práce svými zjištěními potvrzuje i teoretické poznatky z odborné literatury a doposud realizovaných výzkumů a upozorňuje na problémy, se kterými cizinci v rámci integrace bojují.

Do budoucna je možné využít práci jako podklad pro další studie, které se budou zaměřovat na vliv tlumočnickví v poradenském rozhovoru z různých pohledů. Do výzkumů je možné zapojit tlumočnický a také klienty cizince a jejich zkušenosti s tlumočením. Další výzkumné studie se mohou zaměřit i na perspektivu klienta, který využívá sociální službu odborného sociálního poradenství.

Seznam použité literatury

ASSAD, Mohamad Ahmad. *Skills needed in multicultural counselling-As viewed by multicultural counsellors*. Thesis. Online. Supervisor: Zechner, Marina. School of Health Care and Social Work. 2012. Dostupné z: https://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/42835/assad_mohammad.pdf?sequence=1&isAllowed=y [cit. 2024-04-28].

ASOCIACE PRO INTERKULTURNÍ PRÁCI. *Slovník pro interkulturní práci*. Online. Dostupné z: <https://interkulturniprace.cz/pro-interkulturni-pracovniky/slovník-pro-interkulturni-praci/> [cit. 2024-02-07].

BALÁŽ, Roman. Společenské kontexty sociální práce a jejich vliv na práci s cizinci. Online. *Sociální práce*. roč. 12 (2012), č. 4, s. 134-149. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2012-4.pdf> [cit. 2023-09-08].

BALÁŽ, Roman. Využití teorie sítí při sociální práci s cizinci. Online. *Sociální práce*. roč. 12 (2012), č. 1, s. 92-101. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2012-1.pdf> [cit. 2023-09-08].

BEJČEK, Jan Matěj (2020). *Když se řekne „Interkulturní práce“ (...)*. Online. In: časopis Sociální práce. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/kdyz-se-rekne-interkulturni-prace/> [cit. 2024-02-07].

BO, Bente Puntervold. Social work in a multicultural society: New challenges and needs for competence. Online. *International social work*. 2015, roč. 58, č. 4, s. 562-574. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/0020872814550114>. [cit. 2023-09-08].

BOBEK, Milan a PENIŠKA, Petr. *Práce s lidmi: učebnice poradenství, koučování, terapie a socioterapie pro pomáhající profese*. Brno: NC Publishing, 2008. ISBN 978-80-903858-2-5.

BOCCAGNI, Paolo a RIGHARD, Erica. Introduction to the Special Issue: Social Work and Migration in Europe. Online. *Journal of immigrant & refugee studies*. 2015, roč. 13, č. 3, s. 221-228. ISSN 1556-2948. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/15562948.2015.1059970>. [cit. 2024-02-07].

BOSSWICK, Wolfgang a HECKMANN, Friedrich. *Integration of migrants: Contribution of local and regional authorities*. European Foundation for the improvement of living and working conditions, 2006.

BRAUN, Virginia a CLARKE, Victoria. Using thematic analysis in psychology. Online. *Qualitative research in psychology*. 2006, roč. 3, č. 2, s. 77-101. ISSN 1478-0887. Dostupné z: <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>. [cit. 2024-04-24].

CLAYDEN, Alyssa a COOHEY, Carol. Social work practice with refugees and immigrants: a short skill development course. Online. *Social work education*. 2024, roč. 43, č. 1, s. 86-104. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/02615479.2022.2103529>. [cit. 2024-02-13].

COOPER, Frank a COE, Jonathan. *Professional boundaries in social work and social care: a practical guide to understanding, maintaining and managing your professional boundaries*. Online. 1. vydání Londýn: Jessica Kingsley Publishers, 2012. ISBN 978-1-84905-215-3. Dostupné z: [bhdp.sccgov.org, https://bhdp.sccgov.org/sites/g/files/exjcpb716/files/boundaries_for_carers.pdf](https://bhdp.sccgov.org/sites/g/files/exjcpb716/files/boundaries_for_carers.pdf) [cit. 2023-09-08].

CULLEY, Sue; BOND, Tim a MÜLLER, Ivo. *Integrativní přístup v poradenství a psychoterapii: dovednosti a strategie pro zvyšování kompetence v pomáhajících profesích*. Praha: Portál, 2008. ISBN 978-80-7367-452-6.

ČECH VALENTOVÁ, Eva. *Integrace cizinců v Česku pohledem nevládních organizací*. Praha: Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty, z.s, 2018.

ČESKO. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách – znění od 1. února 2023. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2023. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108> [cit. 2023-10-21].

ČESKO. Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2023. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-326>. [cit. 2023-09-21]

ČESKO. Vyhláška č. 505/2006 Sb., vyhláška, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS, s.r.o. 2010-2023 Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-505>. [cit. 2023-09-21].

DEARDORFF, D. K. Implementing Intercultural Competence Assessment. In: DEARDORFF, D. K. (Ed.). *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*. Thousand Oaks, CA: SAGE, 2009. s. 477–492. ISBN 978-1-4129-6045-8.

DIECÉZNÍ CHARITA PLZEŇ. *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky*. Online. Dostupné z: <https://www.dchp.cz/res/archive/001/000121.pdf?seek=1561454028> [cit. 2023-09-08].

DOHNALOVÁ, Eva. *Úvod do sociální práce s migranty: problematika migrace a integrace v ES/EU a České republice*. Olomouc: Caritas-Vyšší odborná škola sociální Olomouc, 2012. ISBN 978-80-87623-02-2.

DOGAN, Sabri a DOLLARHIDE, Colette. Counselling immigrants: an exploratory study of school counsellors' experiences. Online. *Education 3-13*. 2023, roč. 51, č. 5, s. 766-779. ISSN 0300-4279. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/03004279.2021.2010786>. [cit. 2024-04-27].

EGAN, Ronnie and ROLLINS, Wendy. Developing the helping relationship. In: MAIDMENT, Jane; EGAN, Ronnie; TUDOR, Raewyn a NIPPERESS, Sharlene. *Practice skills in social work and welfare: more than just common sense*. Fourth edition. London: Routledge, 2023. ISBN 978-1-032-05656-2.

FONG, R. Intercultural Competence in Social Work. In: DEARDORFF, D. K. (Ed.). *The SAGE Handbook of Intercultural Competence*. California: Thousand Oaks. 2009. ISBN 978-1-4129-6045-8.

GARCIA, Betty and CONGRESS, Elaine. Culturally Relevant, Anti-Oppression Social Work Practice With Immigrant Populations. In: CHANG-MUY, Fernando. a CONGRESS, Elaine. *Social Work with Immigrants and Refugees: Legal Issues, Clinical Skills, and Advocacy*. 3rd ed. New York: Springer Publishing Company, Incorporated, 2023. ISBN 0-8261-8632-7.

GRYESTEN, Jasmin Rejaye; BRODERSEN, Kathrine Jastrup; LINDBERG, Laura Glahder; CARLSSON, Jessica a POULSEN, Stig. Interpreter-mediated psychotherapy – a qualitative analysis of the interprofessional collaboration between psychologists and interpreters. Online. *Current psychology (New Brunswick, N.J.)*. 2021, roč. 42, č. 2, s. 1420-1433. ISSN 1046-1310. Dostupné z: <https://doi.org/10.1007/s12144-021-01345-y>. [cit. 2024-04-27].

GÜNTEROVÁ, Tereza. Sociální práce s uprchlíky. In: MATOUŠEK, Oldřich, KOLÁČKOVÁ, Jana a KODYMOVÁ, Pavla. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vydání druhé. Praha: Portál, 2010, s. 331-345 ISBN 978-80-7367-818-0.

HANFT-ROBERT, Saskia; POHONTSCH, Nadine Janis; UHR, Cornelia; REDLICH, Alexander a METZNER, Franka. Therapeutic Alliance in Interpreter-Mediated Psychotherapy from the Perspective of Refugee Patients: Results of Qualitative Interviews. Online. *Verhaltenstherapie*. 2022, roč. 32, č. Suppl 1, s. 190-198. ISSN 1016-6262. Dostupné z: <https://doi.org/10.1159/000517136>. [cit. 2024-04-27].

HARTL, Pavel. Poradenství. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3. aktual. a dopl. vydání. Praha: Portál, 2013, s. 101-134. ISBN 978-80-262-0213-4.

HAVRÁNKOVÁ, Olga. Případová práce. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Metody a řízení sociální práce*. 3. aktual. a dopl. vydání. Praha: Portál, 2013, s. 85-100. ISBN 978-80-262-0213-4.

HAVRDOVÁ, Zuzana. *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium, 1999. ISBN 80-902081-8-5.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Praha: Portál, 2005. ISBN 80-736-7040-2.

HERIBAN KALÍKOVÁ, Simona, ČERYCHOVÁ, Pavla. *Manuál lokální integrace migrantů v České republice*. Praha: Sdružení pro integraci a migraci, 2020. ISBN 978-80-906488-2-1.

HOFFMANNOVÁ, Natali. *Specifika sociální práce s ukrajinskými uprchlíky pohledem sociálních pracovníků vybraných pražských organizací*. Online. Bakalářská práce, vedoucí Bejček, Jan Matěj. Praha: Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra sociální práce, 2023. Dostupné z: <https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/186624/130373267.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [cit. 2024-04-28].

HOUGH, Margaret. *Counselling skills and theory*. Fifth Edition. London: Hodder Education Group, 2021. ISBN 1-3983-3239-9.

HRICOVÁ, Alena; ONDRÁŠEK, Stanislav a URBAN, David. *Metodologie v sociální práci*. Praha: Grada, 2023. ISBN 978-80-271-3636-0.

HUGHES, Deirdre; AKKÖK, Füsün; ARULMANI, Gideon a ZELLOTH, Helmut. Migration: theory, research and practice in guidance and counselling. Online. *British journal of guidance & counselling*. 2019, roč. 47, č. 1, s. 1-5. ISSN 0306-9885. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/03069885.2018.1564898>. [cit. 2024-02-07].

CHEETHAM, Juliet. *Social work with immigrants*. Abingdon, Oxon: Routledge, 2022. ISBN 1-00-321926-8.

ICP. *Poradenství*. Online. Dostupné z: <https://icpraha.com/poradenstvi/> [cit. 2024-02-07].

KONSORCIUM NEVLÁDNÍCH ORGANIZACÍ PRACUJÍCÍCH S MIGRANTY. *Integrace cizinců v Česku: z pohledu nevládních organizací*. Online. 2018. Dostupné z: https://migracnikonsorciium.cz/wp-content/uploads/2020/12/integrace-z-pohledu-nno_publikace.pdf [cit. 2024-02-07].

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. 6. vyd. Praha: Portál, 2011. 147 s. ISBN 978-80-7367-922-4.

KRUTILOVÁ, Dagmar. *Poradenský proces v sociální práci „Jak pomáhat a neškodit“*. Online. 2. vydání. Pardubice: Benepal a.s., 2014. Dostupné z: [benepal.cz, https://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf](https://www.benepal.cz/files/project_5_file/Poradensky-proces.pdf)

LOUGHRAN, Hilda. *Counselling skills for social workers*. London: Routledge, 2019. ISBN 1-351-38146-6.

LUKEŠOVÁ, Michaela. Interkulturní kompetence jako faktor kulturně kompetentní praxe v sociální práci. Online. *Sociální práce*. roč. 15 (2015), č. 1, s. 96-108. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/11/2015-1.pdf>. [cit. 2023-09-08].

MAT NOR, Mohd Zarawi. Counselling: What and How. In: TAUKENI, Simon George. *Counseling and Therapy*. London: IntechOpen. 2019, s. 11-22. ISBN 1-83881-100-1.

MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich a MATULAYOVÁ, Tatiana. Struktura hlavních požadavků na sociální pracovníky podle cílových skupin. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, Nakladatelství Karolinum, 2021, s. 151-170. ISBN 978-80-246-4904-7

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

MICHALÍK, Jan. *Poradenství uživatelům sociálních služeb*. Olomouc: Výzkumné centrum integrace zdravotně postižených – sekce vzdělávání, 2008. ISBN 978-80-903658-2-7.

MILLER, Kenneth E; MARTELL, Zoe L; PAZDIREK, Linda; CARUTH, Melissa a LOPEZ, Diana. The Role of Interpreters in Psychotherapy With Refugees: An Exploratory Study. Online. *American journal of orthopsychiatry*. 2005, roč. 75, č. 1, s. 27-39. ISSN 0002-9432. Dostupné z: <https://doi.org/10.1037/0002-9432.75.1.27>. [cit. 2024-04-27].

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Čtvrtletní zpráva o migraci – IV. 2023*. Online. 2024. Dostupné z: [mvcr.cz https://www.mvcr.cz/migrace/soubor/ctvrtletni-zprava-o-migraci-iv-2023-pdf.aspx](https://www.mvcr.cz/migrace/soubor/ctvrtletni-zprava-o-migraci-iv-2023-pdf.aspx)

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. *Zásady migrační strategie*. Online. In: Ministerstvo vnitra České republiky. *Migrace*. 2024. Dostupné z: [mvcr.cz https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/zasady-migracni-strategie.aspx](https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/zasady-migracni-strategie.aspx) [cit. 2024-02-07].

MORGENSTERNOVÁ, Monika a ŠULOVÁ, Lenka. *Interkulturní psychologie: rozvoj interkulturní senzitivity*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum, 2007. ISBN 978-80-246-1361-1.

NAVRÁTIL, P. Druhy teorií v sociální práci. In: MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. 2. vydání. Praha: Portál, 2007, s. 193-195. ISBN 978-80-7367-331-4.

NAVRÁTIL, P. Antiopresivní přístup. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013, s. 92-96. ISBN: 978-80-262-0366-7.

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

NOLEN-HOEKSEMA, Susan; FREDRICKSON, Barbara L.; LOFTUS, Geoff R.; WAGENAAR, Willem A.; HILGARD, Ernest R. (Ernest Ropiequet) et al. *Psychologie*

Atkinsonové a Hilgarda. Vydání 3., přepracované. Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0083-3.

NOVOTNÁ, Hedvika; ŠPAČEK, Ondřej a ŠŤOVÍČKOVÁ, Magdaléna. *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: Fakulta humanitních studií Univerzity Karlovy, 2019. ISBN 978-80-7571-025-3.

NYARKS, Aniekan; NYARKS, Iniobong; CHIMA, Promise Akunna; FRANK, Edidiong Ime. Cultural competence in counselling: Investigating the influence of language barriers on client-counselor dynamics. Online. *International Journal of Innovative studies*. 2024, roč. 1, č. 1, s.1-22. ISSN 3027-2173. Dostupné z: <https://ijois.com/index.php/ijoisjournal/article/view/2/1> [cit. 2024-04-27].

OPU. *Co děláme*. Online. Dostupné z: <https://www.opu.cz/cs/co-delame/pravni-poradenstvi/co-nabizime/> [cit. 2023-12-15].

PASTRŇÁK, René. *Sociální práce s menšinami a migranty*. Opava: Optys, 2008, s. 67. ISBN 978-80-858-1969-4.

PORADNA PRO INTEGRACI. *Sociální poradenství*. Online. Dostupné z: <https://p-p-i.cz/socialni-poradenstvi/> [cit. 2024-02-07].

POTOCKY-TRIPODI, Miriam a NASEH, Mitra. *Best practices for social work with refugees and immigrants*. Second edition. New York: Columbia University Press, 2019. ISBN 0-231-54358-1. Dostupné z: <https://doi.org/10.7312/poto18138>.

PROCHÁZKA, Roman. *Teorie a praxe poradenské psychologie*. Praha: Grada, 2014. ISBN 978-80-247-4451-3.

PROUT, Tracy A. a WADKINS, Melanie J. *Essential interviewing and counseling skills an integrated approach to practice*. New York, NY: Springer Publishing Company, 2014. ISBN 9780826199164.

PROUT, Tracy A.; KUFFERATH-LIN, Tatianna a WADKINS, Melanie J. *Essential interviewing and counseling skills: an integrated approach to practice*. Second edition. New York, New York: Springer, 2022. ISBN 0-8261-9266-1

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

PSUTKOVÁ, Eva. *Přístupy sociálních pracovníků pracujících s cizinci v praxi*. Online. Diplomová práce. Brno: Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. 2015. Dostupné z: <https://is.muni.cz/th/e6alz/>.

RAVENINTHEFOG. *Maslowova pyramida potřeb - černobíle.jpg*. 2014. Online. In: Wikipedie.org. Dostupné z: https://cs.m.wikipedia.org/wiki/Soubor:Maslowova_pyramida_pot%C5%99eb_-_%C4%8Dernob%C3%ADle.jpg [cit. 2023-09-08].

RÁKOCZYOVÁ, Miroslava; TRBOLA, Robert; HOFÍREK, Ondřej; LEONTIYEVA, Yana; NEČASOVÁ, Mirka et al. *Sociální integrace přistěhovalců v České republice*. Praha: Sociologické nakladatelství SLON, 2009. ISBN 978-80-7419-023-0.

ROLLINS, Wendy. Social Worker-Client Relationships: Social Worker Perspectives. Online. *Australian social work*. 2020, roč. 73, č. 4, s. 395-407. ISSN 0312-407X. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/0312407X.2019.1669687>. [cit. 2024-02-07].

SDRUŽENÍ PRO INTEGRACI A MIGRACI. *Co děláme*. Online. Dostupné z <https://www.migrate.com/cs/delame> [cit. 2024-02-07].

SCHEBELLE, Danica, HORÁKOVÁ, Milada, BAREŠ, Pavel, KUBÁT, Jan. *Kontinuální sledování bariér integrace cizinců z třetích zemí se zřetelem na činnost asistenčních služeb*. Online. 1. vydání. Praha: VÚPSV, 2013. ISBN 978-80-7416-146-9. Dostupné z: [cizinci.cz, https://www.cizinci.cz/documents/551336/568661/sledovani_barier.pdf/c127f636-1079-9a3a-58fe-0581174a0b63](https://www.cizinci.cz/documents/551336/568661/sledovani_barier.pdf/c127f636-1079-9a3a-58fe-0581174a0b63) [cit. 2024-02-07].

SCHOLTEN, Peter; ENTZINGER, H.B.; PENNINX, Rinus (Marinus Johannes Antonius) a VERBEEK, S. R. (Stijn Ruben). *Integrating immigrants in Europe: research-policy dialogues*. Cham: Springer Open, 2015. ISBN 978-3-319-16255-3.

SEGAL, U.A. Globalization, migration, and ethnicity. Online. *Public health (London)*. 2019, roč. 172, s. 135-142. ISSN 0033-3506. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.puhe.2019.04.011>. [cit. 2024-02-07].

SOCIOLOGICKÝ ÚSTAV AV ČR. *Názory české veřejnosti na přítomnost cizinců v ČR – únor–březen 2023*. Online. Centrum pro výzkum veřejného mínění. 2023. Dostupné z: https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a5632/f9/ov230502b.pdf [cit. 2023-08-07].

SOCIOLOGICKÝ ÚSTAV AV ČR. *Názory veřejnosti na usazování cizinců v ČR – březen 2020*. Online. Centrum pro výzkum veřejného mínění. 2020. Dostupné z: https://cvvm.soc.cas.cz/media/com_form2content/documents/c2/a5195/f9/ov200420.pdf [cit. 2023-08-07].

ŠVÍKOVÁ, Jitka. *Sociální práce s cizinci*. Online. Bakalářská práce. vedoucí Jihlavec, Jan. Liberec: Technická univerzita v Liberci, Fakulta přírodovědně-humanitní a pedagogická, 2015. Dostupné z: <https://dspace.tul.cz/server/api/core/bitstreams/c937f49e-9529-4225-81a9-2f713a0b55b9/content> [cit. 2024-04-28].

THOMPSON, Neil. *Anti-discriminatory practice: equality, diversity and social justice*. 7th ed. London: Macmillan International/Red Globe Press, 2021. ISBN 1350312746.

TOMEŠ, Igor. *Obory sociální politiky*. Praha: Portál, 2011. ISBN 978-80-7367-868-5.

TROUSIL, Michal. *Úloha a úskalí sociální práce s imigranty*. Online. Sociální práce. roč. 7 (2007), č. 2, s. 103-114. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/wp-content/uploads/2020/10/2007-2.pdf> [cit. 2023-09-08].

UHEREK, Zdeněk; HONUSKOVÁ, Věra; OŠŤÁDALOVÁ, Šárka a GÜNTER, Vladislav. *Migrace: historie a současnost*. Ostrava: Občanské sdružení PANT, 2016. ISBN 978-80-905942-9-6.

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

VACKOVÁ, Jitka a PROKEŠOVÁ, Radka. *Selected areas of immigrant integration in the Czech Republic*. Online. Kontakt. 2017, roč. 19, č. 4, s. e237-e247. ISSN 1212-4117. Dostupné z: <https://doi.org/10.1016/j.kontakt.2017.09.002>. [cit. 2024-02-07].

VLÁDA ČR. *Aktualizovaná „Koncepte integrace cizinců – Ve vzájemném respektu“ a Postup při realizaci aktualizované Koncepte integrace cizinců v roce 2016*. Online. Vláda České republiky, 2016. Dostupné z: https://www.cizinci.cz/documents/551336/568677/Aktualizovana+KIC+a+Postup_2016.pdf/bad52999-ee65-fc0f-440f-abf64e4a8bc2 [cit. 2024-02-07].

VLÁDA ČR. *Postup při realizaci Koncepce integrace cizinců Ve vzájemném respektu 2023*.
Online. Vláda České republiky, 2022. Dostupné z:
https://www.cizinci.cz/documents/551336/568629/Postup_pri_realizaci_KIC_v_roce_2023.pdf/26e119a4-4008-67db-1473-71acabbd3942 [cit. 2024-02-07].

Seznam příloh

1. Příloha č. 1: Informovaný souhlas
2. Příloha č. 2: Scénář rozhovoru
3. Příloha č. 3: Ukázka rozhovoru
4. Příloha č. 4: Ukázka kódování

Příloha č. 1: Informovaný souhlas

INFORMOVANÝ SOUHLAS S ROZHOVOREM

Podpisem vyjadřuji souhlas s následujícími body:

- Byl/a jsem srozuměn/a s účelem rozhovoru pro potřeby výzkumu diplomové práce Bc. Simony Rakušanové, studentky oboru Sociální práce na Filosofické fakultě Univerzity Karlovy.
- Souhlasím s pořízením nahrávky rozhovoru, který bude následně přepsán doslovně. Nahrávka bude využita pouze pro účely diplomové práce a následně smazána. Data získaná z rozhovoru jsou pro účely práce použita anonymně a stejně tak citování konkrétních výroků bude anonymní.
- Byl/a jsem informována o délce rozhovoru a jeho průběhu. Jsem si vědom/a, že mohu rozhovor přerušit a nepokračovat v něm, případně nemusím odpovědět na jakoukoliv otázku. Mohu se zeptat na jakékoliv otázky týkající se výzkumného šetření a diplomové práce.

Dobrovolně souhlasím s výše uvedenými body.

Jméno a příjmení [REDACTED]

Podpis [REDACTED]

Datum: 15.3.2024

Příloha č. 2: Scénář rozhovoru

1. Úvod:
 - představení sebe, představení a vysvětlení účelu diplomové práce
 - úvodní otázky: délka praxe rozhovoru a představení organizace a náplně práce jednotlivých pracovníků
2. Strategie vedení poradenského rozhovoru
 - Z jakých teoretických východisek a přístupů vycházíte při poskytování poradenství svému klientovi cizinci?
 - Které metody a techniky se vám v praxi osvědčily jako účinné v rozhovoru s cizincem?
 - Jaké zásady rozhovoru považujete za důležité pro jeho dobrý průběh a jaké z těchto zásad dodržujete?
 - Jak se připravujete na rozhovor s klientem?
3. Očekávání a obavy sociálních pracovníků a ideální průběh poradenského rozhovoru
 - S jakými očekáváními přicházíte do rozhovoru s cizincem?
 - Míváte obavy před rozhovorem a pokud ano, jaké?
 - Pokud byste si mohl/a představit ideální průběh rozhovoru s klientem cizincem, jak by vypadal?
 - Co momentálně chybí k naplnění ideální představy průběhu rozhovoru?
4. Kompetence uplatňované v poradenství s cizinci
 - Které kompetence sociálního pracovníka považujete za potřebné v práci s tímto typem klienta?
 - Jaké interkulturní kompetence uplatňujete v komunikaci s cizinci?
 - Co vnímáte jako svou přednost v práci s cizinci, která zlepšuje vaši efektivitu práce?
 - Které komunikační dovednosti aktivně využíváte v komunikaci s klientem cizincem?
 - Vnímáte potřebu využívání odlišného komunikačního stylu u jednotlivých skupin cizinců?
 - Jak vnímáte vzdělávání vás, jakožto soc. pracovníků v oblasti poradenství pro cizince?
 - V jakých oblastech poradenství vnímáte nejvíce potřebné se vzdělávat?
5. Překážky objevující se v komunikaci v poradenství s cizinci
 - S jakými překážkami, které ztěžují komunikaci, se v poradenském rozhovoru s cizinci setkáváte?
 - Co jsou vaše limity v práci a komunikaci s cizincem, pokud nějaké u sebe vnímáte?
6. Podpora sociálního pracovníka v překonávání překážek během poradenského rozhovoru
 - Jaký vliv má překladatel, jakožto jeden ze zdrojů v rozhovoru s cizincem?
 - Jaké kompenzační pomůcky využíváte pro zmírnění či odstranění jazykové bariéry v rozhovoru?
 - Jak řešíte další překážky, se kterými se setkáváte u klientů?
 - Jakou podporu byste potřebovali k překonávání překážek, ale nedostává se vám jí?
 - Jak pracujete se svými limity v práci? Jaké máte zdroje, které je pomáhají řešit?

Příloha č. 3: Ukázka rozhovoru

Moje první otázka je, jestli při své práci v poradenství vycházíte z nějakých teoretických východisek a přístupů a pokud ano, tak z jakých?

No za nás, co bych tak, co mě k tomuto napadá, tak z nějakých teorií metod sociální práce, tak určitě je to nějaký přístup orientovaný na klienta. To je vlastně to, že snažíme se toho klienta vlastně akceptovat, je to hodně o té klientovi vůli, zároveň je to o tom, že ten klient participuje, že se snažíme, aby byl samostatný, aby nebyl závislý právě na té sociální službě, takže určitě, určitě to tady, tohle je nějaký aktivní přístup a určitě, co se týče nějakého toho poradenského rozhovoru, tak určitě techniky, aktivního naslouchání, to je hodně taky používaná, používaná technika, protože vzhledem k tomu, že tam můžou být nějaké jazykové, kulturní bariéry, tak je potřeba neustále ověřovat, vlastně ověřovat ty informace během toho rozhovoru, jestli si obě strany rozumí, jo, potom je to určitě, určitě i nějaké ocenění toho klienta v rámci toho aktivního naslouchání, protože často k nám chodí klienti, kteří mají problém třeba s motivací do té služby chodit nebo s motivací řešit třeba ty problémy, takže určitě to jsou tady tyhle věci, to mě tak pinklo jako na první dobro.

Tím jste mi vlastně odpověděla i na druhou otázku, kde se ptám na konkrétní, teda metody a techniky. Vlastně nařukla jste ještě z těch metod, že teda se snažíte, aby byl zodpovědný ten klient, takže používáte nějakou metodu empowerment zplnomocňování. Určitě, určitě, určitě.

A ještě vás napadají nějaký konkrétní metody, techniky, nebo to je všechno, co vás teď napadá?

Občas může být i nějaký přístup orientovaný na úkoly, řekněme, protože máme i klienty, kteří mají dlouhodobější zakázky, takže tam individuální plánování, takže toto bych ještě taky zmínila, ale hlavně je to ten přístup na toho klienta a ten empowerment, jak říkáte.

A máte spíše jako jednorázové klienty, nebo dlouhodobé klienty, nebo jak je to třeba procentuálně zhruba, jak se to liší?

U nás ve většině tam to zase záleží, která služba to je, protože v rámci těch služeb pro cizince tady v Brně, tak máme poradenství na OAMPu, takže to pobytové poradenství, a pak máme ještě sociální poradenství. A máme tedy ještě jako asistenci při prodlužování dočasné ochrany v rámci teďka OAMPu, co se děje, ale takže ono záleží. U těch sociálních, na tom sociálním poradenství, tam samozřejmě jsou někdy dlouhodobější zakázky, řešíme tam nějakou komunikaci s právními orgány, takže to bývá nataženější. A co se týče potom toho poradenství pobytového, tak tam to hodně často bývá právě jednorázový, že klient si přijde vyplnit

formulář, zeptá se, jak si mám prodloužit pobyt, takže často ten klient přijde jednou, že pak nemusíme vůbec vidět. Je to velice individuální půl na půl bych řekla.

Máte nějaké svoje zásady, které dodržujete při poskytování toho poradenství s klientem?

Jo určitě, jako ta zásada nějakého prostorového ohraničení, tak samozřejmě máme jako kanceláře, kde máme právě soukromí, a k tomu se pojí i nějaká zásada toho, že chceme vyložit nějakou individuální komunikaci s tím klientem, že nechceme, aby tam byly nějaké další třetí osoby, protože nikdy nemůžeme stoprocentně ověřit, kdo to je, jestli to není třeba nějaký zprostředkovatel, takže to si trváme na tom, aby tam opravdu byl ten klient sám, po případě, pokud je to nějaký rodinný příslušník, který tam musí být, tak jako dá se na tom domluvit, takže je to nějaká individuální konzultace. Pak samozřejmě zásada toho, že ta konzultace je vedená v tom jazyce, kterému klient rozumí, aby tam vlastně to poradenství bylo nějaký efektivní, tak musí tomu samozřejmě klient rozumět. A pak nějaká ještě zásada toho, že nemáme úplně klíčové pracovníky v rámci poradenství, že snažíme se vlastně jet v tom módu, že klient může přijít kdykoliv, za jakýmkoliv pracovníkem, a každý pracovník by měl mít to stejné know-how, takže nemám úplně klíčové pracovníky, takže to jsou asi nějaké naše zásady hlavní.

Připravujete se na ty rozhovory s tím klientem?

Tady zase bych řekla, že to je individuálně zase na tom, pokud se jedná o nějaké právní poradenství, třeba co ještě kolegyně dělají, tak tam samozřejmě je potřeba nějaký studium, nějaké legislativy trochu dopředu, nebo nějakých podkladů, které klienti vlastně dodají, ale potom, pokud jsou to nějaké ty jednorázové zakázky, tak tím, že my vlastně máme tu službu ještě hodně takovou nízkoprahovou, a nemusí se ten klient vždycky objednat, tak ani nevíme, s čím přichází, takže tam je to zase takové, že s čím přijde, tak nejsme úplně schopni se na to přepravit, protože vlastně nevíme, kdo a kdy přijde, takže je to zase takové na základě charakteru té zakázky. Pokud je to něco právního a ten klient něco doloží, tak se můžeme připravit a rádi se připravujeme, protože je to i vlastně nějaká vypovídající věc o té, řekněme, kvalitě služby, že ty věci pořád ověřujeme, jo, jestli ty informace jsou stále aktuální, jestli nám něco neušlo, takže jako se snažíme se připravovat, ale ne vždycky je to možný.

Míváte takhle třeba obavy z toho rozhovoru někdy? Pokud ano tak jaké třeba?

Jako určitě, mně se to hlavně stávalo samozřejmě ze začátku, když člověk začínal v té praxi, tak samozřejmě nevíte, s čím ten člověk přijde a nechcete být v té pozici, protože samozřejmě máte tam být v pozici toho poradce a máte mít nějaké odpovědi samozřejmě relevantní, takže tam byla spíš ta obava, že ten člověk opravdu může přijít s čímkoliv, a vy vlastně nevíte, takže

obava z neznáma a z nějaké nekompetentnosti, řekněme, tak to jako bylo. Ale teď asi s nějakou přibývajícím praxí tak nějak se to dá všechno vyřešit, my jsme hodně napojení na kolegy, takže si můžeme kontaktovat, samozřejmě máme interkulturní pracovníky, takže vždycky se to nějak všechno dalo vyřešit.

Jaké máte k dispozici interkulturní pracovníky?

Teďka máme čtyři nové pracovníky, kteří hovoří, ukrajinsky a někteří rusky, takže to je moc fajn, protože teďka samozřejmě v rámci nějaké návaznosti na to aktuální dění je potřeba právě více těch lidí, kteří jsou jazykově vybavení právě v té ukrajinské nebo v té ruštině, takže to máme, teďka jinak většina týmů je schopna mluvit anglicky, máme i kolegyni, která mluví francouzsky a španělsky, takže jazykově je to příjemný takhle.

Kdybyste si měla představit nějaký ideální průběh rozhovoru s tím klientem, jak by to za vás vypadalo?

Tak za mě ideální nějaký průběh by byl asi v tom, že v začátku, že by si klient nechal vysvětlit, kdo vlastně, nebo nechal by mě vysvětlit, co je to vlastně za službu, kdo jsem já, protože často ti klienti přichází s nějakou jako naléhavostí a hnedka mají tu potřebu si sednout a hnedka chtějí řešit ten problém, aniž by vlastně si nechali nějakým způsobem vysvětlit, co jsme za službu, co všechno můžeme, co můžeme a nemůžeme řešit. Takže určitě nějaké to představení té služby. Pak samozřejmě bych řekla, že to je nějaké vyslechnutí toho klienta a nějaké shromáždění těch informací, mapování, doptávání si klienta. A pak je to nastavení nějakého společného cíle, nějakého průběhu, řekněme, co teda kdo bude dělat. A pak taky říct tu zpětnou vazbu. A po případě, jo, ta zpětná vazba, to je ještě určitě něco, co jsem chtěla zmínit, protože to často se nám nedostává od klientů tím, že je to jednorázový, nebo sepíšeme nějaké odvolání a ten klient už se nám neozve, co třeba, jak to dopadlo, tak určitě ta zpětná vazba. Takže ten začátek, to představení té služby a ta zpětná vazba, to nám občas trošku chybí, no, tady v téhle problematice, v cílové skupině.

A jinak, naplňuje se vám běžně v praxi ten ideální průběh?

Řekněme, že jako víceméně ano, ale tam mně nejvíc, co mi chybí, tak ta zpětná vazba od těch klientů. To určitě, to pocítujeme i s kolegy, co se týká nějakých jako intervizí a takhle, nebo ročních rozhovorů, tak vyplývá, že ta zpětná vazba je fakt minimální od klientů. Protože to není nějaká podmínka služby, oni nám nemusí jako říkat, jak ta řízení dopadla, ale byli bychom rádi občas.

Které obecně kompetence sociálního pracovníka považujete za důležité v práci s tímhle typem klienta?

Nevím, jestli to jsou úplně jako kompetence, nebo jak bych to nazvala, ale určitě řekla bych, že pokud bychom se bavili o té cílové skupině cizinců, tak je to nějaká jazyková vybavenost, protože tam bez toho to určitě nejde. Řekla bych, že to je i nějaký respekt k těm kulturním organizacím, nebo k odlišnostem, protože bez toho to taky úplně nejde. Někaké kompetence, určitě nějaká empatie, určitě nějaká schopnost nastavit si hranice i v té komunikaci, i v té práci s tím klientem, takže za mě tohle jsou asi takové nejčastější, nejméně důležité věci, které bych zmínila.

Mluvila jste vlastně o tom respektu k těm kulturám, tak mě ještě napadla otázka nějakých předsudků a stereotypů. Jak to vnímáte?

To jsem tady, myslím, měla taky v nějakém bodu dokonce zmíněný, že to je právě jedna z těch velkých překážek, takže to určitě je velký téma. Jestli se na to chcete doptat nějak konkrétně, nebo nevím, na co se přesně teď se ptáte.

Spíš mě zajímá, jestli třeba vy konkrétně pracujete se svými nějakými předsudky, stereotypy?

Určitě. Já si nemyslím, že bych úplně měla nějaké úplně jako zakořeněné předsudky, ale co jsem vnímala, že spíš tam byla nějaká neznalost kultury a z toho pak možná vznikaly nějaké domněnky. Že u mě, co myslím, že jako s většinou společnosti, než to ještě začalo na Ukrajině, tak jsem měla takový... takový ten zakořeněný model toho zakarpatského předválečného modelu, že vlastně každý Ukrajinec tady přijel vydělat si na stavbu, řekněme, a nevěděla jsem o té kultuře jako pranic a nevěděla jsem ani o těch lidech moc, takže to určitě... Myslím si, že jako i česká společnost obecně tady s tímhle předválečným modelem trošičku bojuje, že neumí si někteří lidé představit to, že Ukrajinec může být vystudovaný psycholog, lékař. To je takový ten zakořeněný model. Takže to jsem jako vnímala u sebe, ale no, myslím si, že spíš asi z hlediska z té společnosti, no, že občas i ta česká společnost je taková xenofobní vůči těm cizincům, jo, takže spíš asi takhle, no.

Takže vnímáte třeba i, že je důležitým úkolem sociálního pracovníka s cizincem umět jakoby tu cílovou skupinu obhájit před tou většinovou společností?

Určitě. Určitě, jo. Někdy i... Protože před nějakými správními orgány dokonce, protože přece jenom na těch správních orgánech pracují tam pořád jenom lidé, že jo, a určitě je to taky velice důležité, že... Je to vždycky o komunikaci s těmi lidmi na druhé straně. Určitě. Tak jak říkáte.

Co vlastně vnímáte u sebe jako svoji přednost v té práci s cizincem, nějakou svoji znalost, dovednost, schopnost, která třeba pomáhá vám v té práci zlepšovat její efektivitu?

Já si myslím, že já tam určitě, pokud bych měla zmínit nějaké přednosti, tak určitě bych zmínila tu empatii. Že dokážu svojí předností cítit, dokážu ho přijmout. Zároveň tam mám tu hranici, kde si dokážu říct, jako tady končí moje práce, nějaké moje kompetence. A myslím si, že to je i nějaká citlivost vůči jazykům. Dokážu komunikovat v angličtině v pohodě, s tím, že máme hodně ukrajinských kolegů, tak mě naučili pár frází v ukrajinském jazyce, takže nemám tolik problém komunikovat, když mi klient takhle něco říká. Takže myslím si, že to je nějaká jazyková flexibilita.

A máte motivaci se učit trošku hlouběji třeba tu ukrajinštinu?

No, my jsme měli vlastně půl roku dokonce jednu dobrovolnici, která nás učila, takže to bylo super. Dobrovolnice nám pak odešla, takže tam to nějak zamrzlo, ale učím se ještě španělsky, že snažím nějakými způsoby získat znalosti, protože se to vždycky hodí.

A třeba jak vnímáte vzdělávání sociálních pracovníků v oblasti té cílové skupiny cizinců a pak i specificky v tom poradenství?

Jo. Obecně jako tak mě napadá, že jasně sociální pracovník má povinnost vzdělávat se 24 hodin ročně, ale je pravda, že těch kurzů zaměřených na tu cílovou skupinu se mi zdá, že je jako málo. Že by bylo fajn, kdyby jich bylo víc a zdá se mi, že možná ti cizinci jsou taková jako trošku opomíjenější cílová skupina v rámci sociální práce, že samozřejmě hodně často se mluví o seniorech, o dětech, jo, lidi bez domova, lidi s nějakými závislostními problémy, takže občas se mi zdá, že je to trošičku taková schovaná skupina, které by bylo fajn se jako víc pověnovat, protože hodně i na těch úřadech, třeba na úřadu práce nevědí, co jsou typy pobytových oprávnění, jo, že by bylo fajn, kdyby se to víc tak propojilo, protože těch cizinců přece, no, v Česku je dost a i cizinci řeší jako každodenní nějakou problematiku, takže by bylo fajn, kdyby se zvedlo to povědomí, no, obecně.

To si právě myslím, že je hodně velký problém, že ti cizinci vlastně, oni jsou sami o sobě cílová skupina, ale vlastně pak patří do všech ostatních, protože se setkáte se seniorem, se zdravotně postiženým a prostě a s tím už pak nikdo vlastně dál neumí jako pracovat a neexistují další návazné služby pro ně.

Jasně, jasně, úplně, úplně jako úplně jste to trefila teďka, no. U nás taky, jako vlastně jsme se setkávali i hodně s lidmi, kteří měli třeba nějaké psychiatrické onemocnění, nebo nějakou psychologickou podporu, jo. A taky jako jazyková bariéra, to byl prostě veliký problém. Nikdo si to nechtěl vzít na triko, nikomu se nechtělo. Takže to pak bylo spíš na hledání nějakých kontaktů, jo. Kdyby byl ochoten někdo, koho známe, ale jako přes klasický systém se to nedá řešit.

A v jakých třeba oblastech to vnímáte jako nejdůležitější se v tom poradenství jako vzdělávat za vás?

Jako obecně mi přijde samozřejmě ta znalost zákonů o pobytu cizinců jako musí být, ale přijde mi, že ten zákon je velice široký, ne občas úplně jako šťastně postavený. Takže i u mě, i u nějakých ostatních jako sociálních pracovníků si myslím, že tam je pořád jako práce na tom, jak se líp v tomhle vzdělat a zorientovat. Takže určitě zákon o pobytu cizinců na území České republiky. Určitě i propustnost do sociálních systémů, tam si myslím, že to je víceméně v pohodě, to je tak nějak jako stejně s tím zákonem, takže to by mělo být OK. Ale no, ten zákon asi nejvíc mi přijde, protože to je taková problematická oblast, no. Řekněme i to právo obecně jako, co se týká i nějakých jako smluvních vztahů, jo, co tady cizinci mají, ale to je pak taky taková samostatná oblast a to je, zase ti cizinci tam nemají úplně v těch smluvních věcech nějaký jako jinačí, jinačí podmínky, takže to asi zákon o pobytu cizinců.

Jak moc třeba v něm máte připravenost sociálních pracovníků, na nějakou krizovou intervenci v případě, že třeba přijde nějaký emočně rozrušený klient, nebo vlastně práci jako s traumatem v první fázi, když se s tím klientem setkáte?

No, tady bych řekla, já teda jako ze své zkušenosti, pokud bych měla mluvit sama ze sebe, tak já jsem se pohybovala v začátku války na KACPU a tam bych řekla, že nějakým způsobem to tam vždycky fungovalo, jo, když už se tam něco takového objevilo, tak vždycky tam byl nějaký intervent, který mohl zasáhnout, takže to zase, to bych jako pochválila, že tam nějak ten systém jako zafungoval. Samozřejmě, co se týká nějakých posttraumatických, stresových jako tady těch věcí, tak nejsem schopná asi říct, protože nevím, jestli jsem úplně kompetentní odpovědět, protože nemám s tím až zase takovou zkušenost. Jo, ale s tím dosavadním, s čím jsem se setkala, tak si myslím, že tam to bylo v pohodě, i co se týče nás jako pracovníků, tak já i sama mám vlastně kurz krizové intervence, i někteří kolegové mají, takže za nás si myslím, že nějakým způsobem jako na to připravení jsme.

Ještě na chvíli se vrátím ke komunikačním dovednostem. Tak vy už jste natukla vlastně hned ze začátku nějaké aktivní naslouchání, tak jaké ještě další komunikační dovednosti třeba používáte v té komunikaci s klientem?

Hm, nějaké, já přemýšlím právě, co bych tam ještě dál mohla, co bych tam tak mohla vypíchnout. Nenapadá mi teďka úplně nic konkrétního. Zmiňovala i to oceňování, ale to je vlastně, to se pořád tak nějak pojí k těm složkám toho aktivního naslouchání.

Například dále existuje parafrázování dále sumarizování.

Jo, vidíte, to bych mohla, jo, to se vždycky snažíme na konci vlastně toho rozhovoru, kdy sumarizujeme, vidíte, no to bych zapoměla, tak když sumarizujeme s klientem vlastně to, co

se odehrálo při té konzultaci, řekneme si, jaký jsou kroky, co vlastně má za úkol on, co má za úkol já a setkáváme se pak, nebo domlouváme se potom na příštím setkání, takže nějaká sumarizace tam určitě je. Je tam plánování, to tam vlastně taky máme. No, a když to jsou nějaké delší zakázky, tak samozřejmě je tam těch zakázek víc, to individuální plánování je takové hlubší. Jsme otevření i k nějakým konzultacím s těmi třetími stranami, co se týče nějakých, třeba, když teďka úplně konkrétně popíšu, tak jsme měli paní, která dlouhodobě spolupracovala s OSPODem, protože tam byla problematika nějakého velkého záškoláctví, takže tam jsme měli i schůzky s tou klientkou i zároveň s tou ospoďačkou, takže vlastně i tady ta možnost tam je.

Pak neustále poptávat, pořád se doptávat, protože samozřejmě tam často se děje to, že klienti sami často taky neví, jak se jmenují ta pobytová oprávnění, někdo vám řekne, já mám tady vízum, ale je to třeba dlouhodobý pobyt, takže určitě ověřování i takových těch fyzických dokladů, poprosit i o to, aby nám to ukázali, nejenom vysvětlili, ale by nám vlastně ukázali fyzicky ty dokumenty, takže to taky určitě.

A napadají vás nějaké překážky, které vám stěžují tu komunikaci s tím klientem, s jakými překážkami se setkáváte vlastně při práci s cizincem?

Tak nejčastěji je to určitě ta jazyková bariéra. Pokud ten člověk přijde s nějakým jazykem, kdy my jsme schopni si porozumět, pokud to je nějaká mongolština, že tam není vůbec žádná jako stopa češtiny, našeho společného jazykového kořene, tak to je fakt jako veliký problém, ta jazyková bariéra. Pak bych řekla, že tu můžou být i nějaké ty kulturní bariéry samozřejmě, pokud ten klient je zvyklý chodit pozdě, protože se to v jeho kulturním světě neřeší, tak potom samozřejmě máme méně času na tu konzultaci, takže to je jedna z těch překážek pro tu konzultaci, například. Pokud bych měla uvést takhle konkrétně. A řekla bych, že může být překážka vlastně i v navázání vztahu. Občas se nám stává, že někteří klienti jsou hodně takový jako nedůvěřiví. Často to bývají i klienti třeba z jihoamerických států, tak často oni, když se vám svěří, tak pak mají pocit, že už se můžou svěřovat jenom vám a hodně se jako navážou na vás. Ztrácí se tam trošku taková ta jeho samostatnost, občas přesouvají trošičku i tu zodpovědnost na vás, takže to taky může být určitě právě překážka v té komunikaci, protože potřebujeme tam nějaký ten rovný přístup mezi sebou, protože jsme poradce a klient, ale jsme pořád v nějaké rovné rovině, v partnerském vztahu, takže to určitě taky i to navázání vztahu s tím klientem může být jako překážka.

Jak s těmihle překážkami pracujete?

Pracujeme s tím tak, že jednak máme intervize. Takže můžeme, když je něco pro nás těžké, nebo myslíme si, nejsme jistí, jak některé věci řešit, tak můžeme to sdílet vlastně s kolegy na

intervizích. A co se týče pak nějaké individuální práce, tak samozřejmě snaha nějakého vzdělávání. Co se týká těch jazykových bariér, tak jak jsem zmiňovala, máme ty interkulturní pracovníky, takže to je jeden z nástrojů, který můžeme využívat. A máme samozřejmě ještě metodiky, které nějakým způsobem pracují s těmi, s těmi zvyklostmi kulturními, a jak se zachovat, takže určitě jsou to tady všechny tyhle ty věci. Takže abychom nevyhořeli, tak jsou to nějaké intervize, metodiky, interkulturní pracovníci, to jsou asi nejčastější takové nástroje, které jako u nás se využívají.

A konkrétně k té jazykové bariéře využíváte ještě nějaký další pomůcky, ať už jsou to různé slovníky, překladače?

Jo, určitě, co se týká tady těch věcí, tak Google Překladač, to je taková úplně nejnižší jako verze, co se dá, ale jsme zvyklí s jednou Mongolkou, takhle komunikovat, protože ona mluví trošičku česky, ale jsme zvyklí takhle v pohodě si komunikovat. Ona je na to zvyklá, já taky, takže tam už to je v pohodě s google překladačem. A pak jsou tu ještě, jak jste zmiňovala externí infolinky, tak tady v Brně máme právě mongolskou, ukrajinskou, a ještě jeden jazyk tam byl, teď si nejsem jistá, ale jo, v Brně tady tu externí infolinku taky využíváme. Ona teda nepracuje každý den, takže tam se člověk musí trochu trefit, ale dá se využít taky a je to super.

Využíváte často tužku a papír jako kompenzační pomůcku?

Jo, to je pravda, to je pravda, to tady hodně taky používáme. Malujeme si různě, můžeme si malovat všechno, což je pravda, že to grafické znázornění taky hodně, hodně pomáhá. To jsem úplně zapoměla říct, ale jo, to máte pravdu, že to taky všude, jako na všech těch konzultačních místech tohle to vlastně používáme.

Jak vnímáte právě takhle ty tlumočníky, tak jak vnímáte jejich vliv, jako v tom poradenském rozhovoru, když se toho účastní s vámi? Jak vnímáte ten vztah mezi těmi třemi stranami?

No, to je taky velice individuální, ale řekla bych, že ve většině to může trošičku bořit nějaké ledy. Že bych řekla, že ten klient může cítit, že tam má někoho z té vlastní kultury, řekněme. Takže to si myslím, že spíše s tím mám jako pozitivní zkušenost. Samozřejmě pak záleží taky na nějakých osobnostních rysech toho tlumočnicka. Někteří jsou pak trošičku tak, že se tam můžou ztrácet ty věci v tom překladu, tak to už je pak takový komplikovanější. Jo, jako myslím si, že je to spíše pozitivní, že tam ten člověk je, že může tlumočit a je to někdo, kdo tu kulturu zná a že ta kultura je mu vlastně jako vlastní.

A vnímáte nějak zásadní rozdíl, když se jedná třeba o vašeho interkulturního pracovníka, který vám tlumočí? Anebo když si klient přivede někoho z rodiny, či známých a tlumočí, vnímáte tam rozdílnou tu dynamiku v tom vztahu?

Jo, určitě. Přijde mi, že ti tlumočníci, kteří jsou, kteří přichází s klienty a jsou třeba nějací ti rodinní příslušníci, tak je tam trošičku, vzniká tam trošku takový chaos, mně přijde. Protože se pak baví třeba mezi sebou a už se nedozvíte, o čem se bavili, tak je to takové složitější. Samozřejmě jsou tam nějaké osobní vazby a můžou si tam sdělovat, cokoliv potřebují, ale s tím naším tlumočnickem je ta práce taková čistější, že opravdu má to nějaký řád, musí se opravdu všechno přiložit, aby se nám v tom překladu nic neztratilo, takže mně to přijde trošičku takové efektivnější, když tam jsou ti naši tlumočníci.

A co se týká důvěry k těm tlumočnickům? Máte důvěru ve vaše tlumočnický, když překládají, a jak je to právě tady s těma tlumočnický, který přichází s klientem, když vlastně ani třeba kolikrát nevíte, jaký vztah mají klient a ten tlumočnick mezi sebou?

Právě no, tomu se snažíme vždycky trošičku vyvarovat, aby tam právě nedocházelo tady k tomuto a vždycky si ověřujeme, kdo ta osoba je. Pokud ten člověk na tom fakt jako trvá, že tu osobu potřebuje a je to třeba nějaký rodinný příslušník, tak tam ty rodinný příslušníky necháváme, ale snažíme se to jako úplně minimalizovat, protože jak jste říkala, nikdy jako nevíte, kdo s tím člověkem přijde, takže tam úplně dobrý zkušenosti nemáme.

Co, vaše nějaký limity v práci a komunikaci s cizincem, vnímáte u sebe nějaký svoje vlastní limity?

Asi občas nějaký pocit, řekněme, možná, že se nedokážu úplně třeba vždycky vžít do těch situací, protože ten člověk přichází s nějakou svou kulturní zkušeností a možná je tam nějaký ten, asi ten můj pohled, že člověk se nedokáže vždycky úplně stoprocentně, řekněme, vžít do té kůže toho klienta, takže je někdy složitější vysvětlovat některé věci, jo, že jak tady funguje náš byrokratický aparát, samozřejmě mně přijde, že je to něco samozřejmého a může mi někdy přijít až jako by nepochopitelné, řekněme, že ten klient to takhle nemá, takže v tomhle si musím dávat hodně pozor, abych dokázala pochopit to, že v nějaké zemi to může fungovat úplně jinak a více se jako nacítit na tu kulturu toho člověka a akceptovat to, takže to je určitě něco, nějaká jako práce pro mě. Takže toto určitě bych řekla.

A jakou vlastně máte podporu třeba od organizace, která vlastně by vám s nějakými překážkami pomáhala? Jakou podporu vám organizace poskytuje?

Jo, tak jak už jsem zmiňovala, tak máme pravidelné intervize, takže vidíme vlastně všechny tady ty problémy, individuální rozhovory s naší koordinátorkou, kde můžeme řešit cokoliv pracovního, máme supervize pravidelné a samozřejmě máme i hodně možností vzdělávání. No někdy to bylo úplně moc super v tom, že jsme měli opravdu velkou možnost jako se vzdělávat, ale v rámci té cílové skupiny právě to se ještě jako nikdy úplně takhle nestalo. Ale myslím si, že to je i tím, že právě nějakým způsobem ty vzdělávací orgány jako reagují na tu

situaci, která teďka je u těch cizinců je tady opravdu, že to byla jako nějaká nucená relokace a těch cizinců je tady teďka hodně, takže byly i právě takové fajnové jako vzdělávací kurzy, kam jsme se mohli přihlásit, bylo to vlastně zdarma, takže to bylo úplně bezvadný, no takže i to vzdělávání a myslím si, že to bude takové pozitivní, co máme ohlasy a naplánované vzdělávání na tento rok, tak si myslím, že to je jako pozitivní.

A moje poslední otázka je, jestli byste chtěla nějakou podporu a nedostává se vám jí?

No, tohle je vždycky otázka na ročních rozhovorech s našimi lidmi. A přiznám si, že jako asi jsem jako na nic nepřišla, že my jsme fakt taková jako fajn organizace. Jsme poměrně jako malý tým, je nás nějakých patnáct, máme jako fakt hodně té podpory, máme vzdělávání, takže vlastně není asi nic, co by mi jako teďka chybělo. Třeba někdy, ale jako teď aktuálně pokud bych měla odpovědět, tak vlastně není nic.

A ještě mě teda jen napadá na závěr, jestli vy máte nějaký konkrétní téma, který vám přijde, že třeba v mém rozhovoru nezaznělo a přijde vám důležité v práci s těmi cizinci?

Mně právě, když jsem se na to připravovala, tak mě napadalo právě nějaké to vzdělání, nějaká ta edukace té společnosti, ale to jste tady úplně super našukla, i takovou tu bariéru té prostupnosti, i toho, že ti cizinci vlastně přijdou někam do služby a pak už se dál nedostanou. Takže mě vlastně jako ve výsledku tam vůbec nic nechybělo.

Tak to je vše děkuji za rozhovor a váš čas, že jste si ho pro mě udělala.

Příloha č. 4: Ukázka kódování

<p>Vycházíte při své práci v poradenství z nějakých teoretických východisek a přístupů a pokud ano, tak z jakých?</p> <p>No za nás, co bych tak, co mě k tomuto napadá, tak z nějakých teorií metod sociální práce, tak určitě je to nějaký přístup orientovaný na klienta. To je vlastně to, že snažíme se toho klienta vlastně akceptovat, je to hodně o té klientovi vůli, zároveň je to o tom, že ten klient participuje, že se snažíme, aby byl samostatný, aby nebyl závislý právě na té sociální službě, takže určitě, určitě to tady, tohle je nějaký aktivní přístup a určitě, co se týče nějakého toho poradenského rozhovoru, tak určitě techniky aktivního naslouchání, to je hodně taky používaná, používaná technika, protože vzhledem k tomu, že tam můžou být nějaké jazykové, kulturní bariéry, tak je potřeba neustále ověřovat, vlastně ověřovat ty informace během toho rozhovoru, jestli si obě strany rozumí, jo, potom je to určitě, určitě i nějaké ocenění toho klienta v rámci toho aktivního naslouchání, protože často k nám chodí klienti, kteří mají problém třeba s motivací do té služby chodit nebo s motivací řešit třeba ty problémy, takže určitě to jsou tady tyhle věci, to mě tak pinklo jako na první dobro.</p> <p>Míváte takhle třeba obavy z toho rozhovoru někdy? Pokud ano tak jaké třeba?</p> <p>Jako určitě, mně se to hlavně stávalo samozřejmě ze začátku, když člověk začínal v té praxi, tak samozřejmě nevíte, s čím ten člověk přijde a nechcete být v té pozici, protože samozřejmě máte tam být v pozici toho poradce a máte mít nějaké odpovědi samozřejmě relevantní, takže tam byla spíš ta obava, že ten člověk opravdu může přijít s čímkoliv, a vy vlastně nevíte, takže obava z neznáma a z nějaké nekompetentnosti, řekněme, tak to jako bylo. Ale teď asi s nějakou přibývajícím praxí tak nějak se to dá všechno vyřešit, my jsme hodně napojení na kolegy, takže si můžeme kontaktovat, samozřejmě máme interkulturní pracovníky, takže vždycky se to nějak všechno dalo vyřešit.</p> <p>Které obecně kompetence sociálního pracovníka považujete za důležité v práci s tímhle typem klienta?</p> <p>Nevím, jestli to jsou úplně jako kompetence, nebo jak bych to nazvala, ale určitě řekla bych, že pokud bychom se bavili o té cílové skupině cizinců, tak je to nějaká jazyková vybavenost, protože tam bez toho to</p>	<p>Přístup orientovaný na klienta</p> <p>Přijetí klienta</p> <p>Motivace klienta</p> <p>Empowerment (zplnomocňování)</p> <p>Aktivní naslouchání</p> <p>Ověření si informací</p> <p>Pochvala klienta</p> <p>Obava z neznalosti</p> <p>Týmová podpora</p> <p>Jazyková vybavenost</p>
--	--

<p>určitě nejde. Řekla bych, že to je i nějaký respekt k těm kulturním organizacím, nebo k odlišnostem, protože bez toho to taky úplně nejde. Někaké kompetence, určitě nějaká empatie, určitě nějaká schopnost nastavit si hranice i v té komunikaci, i v té práci s tím klientem, takže za mě tohle jsou asi takové nejčastější, nejmíc důležité věci, které bych zmínila.</p>	<p>Respektující postoj Empatie Nastavení hranic</p>
<p>Jak vnímáte právě ty tlumočnický, jak vnímáte jejich vliv v tom poradenském rozhovoru, když se toho účastní s vámi? Jak vnímáte ten vztah mezi těma třemi stranami?</p>	
<p>No, to je taky velice individuální, ale řekla bych, že ve většině to může trošičku bořit nějaké ledy. Že bych řekla, že ten klient může cítit, že tam má někoho z té vlastní kultury, řekněme. Takže to si myslím, že spíše s tím mám jako pozitivní zkušenost. Samozřejmě pak záleží taky na nějakých osobnostních rysech toho tlumočnicka. Někteří jsou pak trošičku tak, že se tam můžou ztrácet ty věci v tom překladu, tak to už je pak takový komplikovanější. Jo, jako myslím si, že je to spíš pozitivní, že tam ten člověk je, že může tlumočit a je to někdo, kdo tu kulturu zná a že ta kultura je mu vlastně jako vlastní.</p>	<p>Individuální přístup, Výhoda tlumočení Nevýhoda tlumočení Výhoda tlumočení</p>
<p>A napadají vás nějaké překážky, které vám sěžují tu komunikaci s tím klientem, s jakými překážkami se setkáváte vlastně při práci s cizincem?</p>	
<p>Tak nejčastěji je to určitě ta jazyková bariéra. Pokud ten člověk přijde s nějakým jazykem, kdy my jsme schopni si porozumět, pokud to je nějaká mongolština, že tam není vůbec žádná jako stopa češtiny, našeho společného jazykového kořene, tak to je fakt jako veliký problém, ta jazyková bariéra. Pak bych řekla, že tu můžou být i nějaké ty kulturní bariéry samozřejmě, pokud ten klient je zvyklý chodit pozdě, protože se to v jeho kulturním světě neřeší, tak potom samozřejmě máme méně času na tu konzultaci, takže to je jedna z těch překážek pro tu konzultaci, například. Pokud bych měla uvést takhle konkrétně. A řekla bych, že může být překážka vlastně i v navázání vztahu. Občas se nám stává, že někteří klienti jsou hodně takový jako nedůvěřiví. Často to bývají i klienti třeba z jihoamerických států, tak často oni, když se vám svěří, tak pak mají pocit, že už se můžou svěřovat jenom vám a hodně se jako navážou na vás. Ztrácí se tam trošku taková ta jeho samostatnost, občas přesouvají trošičku i tu zodpovědnost na vás, takže to taky může být určitě právě překážka v té komunikaci, protože potřebujeme tam</p>	<p>Jazyková bariéra Kulturní odlišnosti Problematické navázání vztahu Závislost klienta na službě</p>

<p>nějaký ten rovný přístup mezi sebou, protože jsme poradce a klient, ale jsme pořád v nějaké rovné rovině, v partnerském vztahu, takže to určitě taky i to navázání vztahu s tím klientem může být jako překážka.</p> <p>Jak s těmihle překážkami pracujete?</p> <p>Pracujeme s tím tak, že jednak máme intervize. Takže můžeme, když je něco pro nás těžké, nebo myslíme si, nejsme jistí, jak některé věci řešit, tak můžeme to sdílet vlastně s kolegy na intervizích. A co se týče pak nějaké individuální práce, tak samozřejmě snaha nějakého vzdělávání. Co se týká těch jazykových bariér, tak jak jsem zmiňovala, máme ty interkulturní pracovníky, takže to je jeden z nástrojů, který můžeme využívat. A máme samozřejmě ještě metodiky, které nějakým způsobem pracují s těmi, s těmi zvyklostmi kulturními, a jak se zachovat, takže určitě jsou to tady všechny tyhle ty věci. Takže abychom nevyhořeli, tak jsou to nějaké intervize, metodiky, interkulturní pracovníci, to jsou asi nejčastější takové nástroje, které jako u nás se využívají.</p>	<p>Potřeba rovnocenného přístupu</p> <p>Intervize</p> <p>Týmová podpora</p> <p>Využití tlumočnicků</p> <p>Metodická podpora</p>
---	---