

Filozofická fakulta Univerzity Karlovy v Praze

Katedra sociální práce

DIPLOMOVÁ PRÁCE

Sylva Hampalová

INTERKULTURNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE  
NA PŘÍKLADU MONGOLSKÝCH KLIENTŮ  
POBYTOVÉHO STŘEDISKA KOSTELEC NAD ORLICÍ

Intercultural Social Work on the Example of Mongolian Clients of the  
Residential Centre Kostelec nad Orlicí

Praha 2011

Vedoucí diplomové práce:  
PhDr. Jiřina Šiklová, CSc.

**Poděkování:**

Ráda bych na tomto místě poděkovala především vedoucí této diplomové práce PhDr. Jiřině Šiklové, CSc. za cenné rady, podporu a vstřícnost. Děkuji Správě uprchlických zařízení a jejím zaměstnancům, že mi umožnili zpracovat v jejich azylovém zařízení výzkum a že mi byli ochotně nápomocni množstvím informací. Srdečně děkuji svým blízkým za jejich důvěru a vytrvalou oporu.

**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 11. 1. 2011

.....

**Abstrakt:**

Cílem předložené diplomové práce je vykreslit specifika interkulturní sociální práce, a to na konkrétním příkladu sociální služby Pobytového střediska Kostelec nad Orlicí a mongolských žadatelů o mezinárodní ochranu. Teoretická část pojednává interkulturní sociální práci převážně z perspektivy sociálního pracovníka – definuje filosofická východiska, shromažďuje vědecké poznatky k danému tématu, popisuje situaci mongolských migrantů a parametry předmětné sociální služby. Naproti tomu výzkumná část se zaměřuje na vnímání dané sociální služby klientem. Cílem výzkumu bylo pomocí hloubkových interview zjistit, jak mongolští klienti chápou sociální službu v Pobytovém středisku Kostelec, jestli považují její nabídku za užitečnou a zda vnímají nějaké překážky v užívání této služby. Výsledky výzkumu upozorňují na některá slabá místa sociální služby, ke kterým jsou v závěru práce navržena opatření vhodná ze strany poskytovatele služby.

**Klíčová slova:**

interkulturní sociální práce, pobytové středisko, uprchlík, žadatel o mezinárodní ochranu, Mongol, migrace, interkulturní komunikace, sociální konstrukce reality, hodnocení sociální služby

**Abstract:**

The thesis focuses on specification of intercultural social work, using the example of social service provided by the Residential Centre in Kostelec nad Orlicí and the position of Mongolian applicants for international protection. In theoretical part the question of intercultural social work from a perspective of social worker is discussed - philosophical base is stated, scientific findings concerning selected subject are gathered, the situation of Mongolian migrants and the social service is described. Empirical part addresses the client's perception of social service. Using the method of in-depth interviews the research aims to find out how the Mongolian clients understand the social service provided by the Residential Centre Kostelec, whether they claim it useful and whether they see any difficulties in getting use of such service. Some of the insufficiency of provided social service is pointed out and therefore some appropriate arrangements are suggested at the end.

**Key words:**

intercultural social work, residential center, refugee, applicant for international protection, Mongols, social service evaluation

## Obsah:

### **SEZNAM ZKRATEK** 7

### **ÚVOD** 8

## **I. TEORETICKÁ ČÁST** 13

### **1. SOCIÁLNÍ PRÁCE JAKO KULTURNĚ OVLIVNĚNÝ SOCIÁLNÍ KONSTRUKT** 13

- 1.1 SOCIÁLNÍ PRÁCE Z HLEDISKA SOCIÁLNÍHO KONSTRUKCIONISMU 14
- 1.2 VÝCHODISKA A PRINCIPY „ZÁPADNÍ“ SOCIÁLNÍ PRÁCE 23
- 1.3 SOCIÁLNÍ PRÁCE V MONGOLSKU 28

### **2. INTERKULTURNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE** 40

- 2.1 KONCEPT INTERKULTURNÍHO PŘÍSTUPU V POMÁHAJÍCÍCH PROFESÍCH 41
- 2.2 INTERKULTURNÍ KOMPETENCE SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA 54

### **3. ZÁKLADNÍ CHARAKTERISTIKY MIGRACE Z MONGOLSKA DO ČR** 57

### **4. POBYTOVÉ STŘEDISKO PRO ŽADATELE O MEZINÁRODNÍ OCHRANU KOSTELEC NAD ORLICÍ** 65

- 4.1 ÚČEL, ZAMĚŘENÍ A ORGANIZAČNÍ ZAJIŠTĚNÍ ČINNOSTI POS KOSTELEC 65
- 4.2 POSKYTOVANÉ SLUŽBY 66

### **5. SOCIÁLNÍ PRÁCE V POBYTOVÉM STŘEDISKU KOSTELEC** 68

- 5.1 PRÁVNÍ RÁMEC POSKYTOVÁNÍ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, CÍLOVÁ SKUPINA, CÍLE SOCIÁLNÍ PRÁCE, OBSAH SOCIÁLNÍCH SLUŽEB, PERSONÁLNÍ ZAJIŠTĚNÍ 68
- 5.2 ASPEKTY KULTURNĚ SENZITIVNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE V POS KOSTELEC 70

## **II. VÝZKUMNÁ ČÁST** 75

### **6. VÝZKUM „SOCIÁLNÍ PRÁCE V POBYTOVÉM STŘEDISKU KOSTELEC POHLEDEM MONGOLSKÝCH KLIENTŮ“** 75

- 6.1 CÍL VÝZKUMU A SLEDOVANÉ TEMATICKÉ OKRUHY 76

6.2 ZÁKLADNÍ SOUBOR A VÝZKUMNÝ SOUBOR	77
6.3 METODY A TECHNIKY VÝZKUMU	79
6.4 PŘEDVÝZKUM	81
6.5 OMEZENÍ VÝZKUMU	82
6.6 VÝSLEDKY VÝZKUMU	84
6.6.1 CHÁPÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V POS MONGOLSKÝMI KLIENTY	84
6.6.2 ZKUŠENOSTI MONGOLSKÝCH KLIENTŮ SE SOCIÁLNÍ SLUŽBOU V POS KOSTELEČ A JEJICH NÁZOR NA JEJÍ UŽITEČNOST	87
6.6.3 PŘEKÁŽKY V UŽÍVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY V POS KOSTELEČ VNÍMANÉ MONGOLSKÝMI KLIENTY	90
6.6.4 DALŠÍ TÉMATA DŮLEŽITÁ V POHLEDU MONGOLSKÝCH KLIENTŮ NA SOCIÁLNÍ SLUŽBU V POS KOSTELEČ	92
6.7 SHRNUÍ VÝSLEDKŮ VÝZKUMU	96
<b>ZÁVĚR</b>	<b>103</b>
<b>POUŽITÉ ZDROJE:</b>	<b>108</b>
<b>SEZNAM PŘÍLOH</b>	<b>115</b>
<b>PŘÍLOHY</b>	<b>116</b>

## Seznam zkratek

IFSW	Mezinárodní federace sociálních pracovníků (International Federation of Social Workers)
MO	mezinárodní ochrana
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
NNO	nevládní nezisková organizace
OPK	oddělení práce s klienty
PoS	pobytové středisko
SUZ	Správa uprchlických zařízení
UNHCR	Úřad vysokého komisaře OSN pro uprchlíky
UNICEF	Dětský fond OSN
USD	americký dolar

## Úvod

Česká republika jako signatář Úmluvy o právním postavení uprchlíků (1951) a tzv. Newyorského protokolu (1967) je zavázána svědomitě přezkoumat každou k ní směřovanou žádost o poskytnutí mezinárodní ochrany (dále MO). Přestože od vstupu České republiky do Schengenského prostoru těchto žádostí ubývá, je prakticky jisté, že se i v budoucnu vždy najdou lidé, kteří zde, v relativně stabilní, bezpečné a prosperující zemi střední Evropy, budou hledat útočiště a žádat Českou republiku o azyl a stát bude povinen se jejich žádostmi zabývat.

Kromě „azylové migrace“ je ČR již dlouhodobě také cílovou i tranzitní zemí pro migranty z ekonomických příčin. Na území se vyskytují a s jistotou také do budoucna budou vyskytovat imigranti, z nichž část bude klienty sociálních služeb. V této souvislosti se před sociálními pracovníky vynořuje mnoho specifických otázek, dilemat a výzev vyplývajících z kontextu spolupráce s klienty z jiného jazykového a kulturního prostředí. Jak kupříkladu zapojit do spolupráce tlumočnicka? Kdy to může být někdo z klientovy rodiny či komunity a kdy to naopak není vhodné? Co dělat, pokud se domnívám, že tlumočnick netlumočí přesně to, co klient mně nebo já klientovi říkám? Jak jednat s klientkou, za níž téměř stále mluví manžel a přitom je třeba řešit např. její těhotenství a zdravotní stav? Jak přistupovat k dětem, které z náboženských důvodů nesmějí zpívat, tančit, ba např. ani poslouchat hudbu a na tanec se dívat? Omezit zaměření volnočasových aktivit i pro ostatní děti? Nebo snad tyto děti z daných aktivit vyloučit? Jak rodičům třeba již popáté vysvětlit standard dohledu a péče o děti běžný v ČR, když pro ně je přirozené svěřit malé děti na starosti starším a všechny je celý den nechat volně běhat v okolí domu, s tím že samy přijdou, když např. mají hlad, je jim zima, jsou promoklé nebo mají nějaký problém? Na čem trvat a co respektovat jako kulturní odlišnost? Jak adekvátně reagovat na příběhy uprchlíků o pronásledování, znásilnění, mučení apod.? Rozpoznám v této souvislosti u klienta posttraumatický syndrom? Téma interkulturní sociální práce je zkrátka složité, ale přitom nanejvýš aktuální. Je třeba se touto oblastí zabývat, rozšiřovat současné znalosti, přizpůsobovat adekvátně stávající užívané teorie, metody a postupy a současně hledat nové, rozvíjet současné příklady dobré praxe a především je třeba toto téma integrovat do odborné průpravy sociální



pracovníků jak ve službách přímo zaměřených na imigranty, tak v jisté základní míře také v ostatních sociálních službách, mezi jejichž klienty se příslušníci jiných kultur budou pravděpodobně objevovat stále častěji. Lze přitom bohatě čerpat ze zkušeností v zemích západní Evropy a Severní Ameriky, kde je tato oblast pomáhajících profesí již poměrně rozvinutá.

Hlavním poskytovatelem služeb lidem, kteří požádali ČR o mezinárodní ochranu je Správa uprchlických zařízení MV ČR (dále SUZ). Ač uprchlíkům poskytuje služby již od roku 1996, teprve v létě 2010 realizovala mezi klienty v pobytových střediscích pilotní dotazníkové šetření „Hodnocení kvality sociálních služeb“. Dosud tedy SUZ systematicky nepracovala s evaluací svých služeb prostřednictvím zpětné vazby od klientů a budoucí začlenění evaluace do systému řízení kvality služeb SUZ je zatím nejasná.<sup>1</sup> Přitom právě u této cílové skupiny je důležité aktivní ověřování toho, jak jsou služby vnímány a přijímány či naopak proč nejsou využívány a jestli jsou dobře nastaveny jejich parametry. Předkládaná diplomová práce je pokusem takovouto zpětnou vazbu zprostředkovat.

Na úvod je třeba zmínit, že autorka této práce pracovala v letech 2008 až 2010 pro SUZ jako sociální pracovnice oddělení metodiky sociální práce v pražském ústředí organizace. Při psaní tohoto textu proto částečně vycházela ze své znalosti dané problematiky, avšak při současné snaze zůstat objektivní.

Cílem předložené diplomové práce je zachytit a prezentovat obraz interkulturní sociální práce, s důrazem na perspektivu jejích klientů, a to na konkrétním příkladu sociální služby Pobytového střediska (dále PoS) Kostelec nad Orlicí a mongolských žadatelů o mezinárodní ochranu.

Práce je členěna na teoretickou část a výzkumnou část. První kapitola představuje sociální práci jako sociální konstrukt. Aplikuje na ni tezi sociálního konstrukcionismu o pluralitě realit vycházející z různosti lidí, kteří je konstruují. Na tomto myšlenkovém podkladu je dále rozvíjeno srovnání východisek a podob sociální práce v Mongolsku a v České republice. Pro dokreslení této komparace je zařazena

---

<sup>1</sup> Výsledky dotazníkového šetření SUZ se budou zmíněny v kapitole 6.7 – Shrnutí výzkumu.

empirická vsuvka v podobě dotazníkové sondy mezi sociálními pracovníky v Mongolsku. Druhá kapitola poskytuje výklad o interkulturní sociální práci a specifických nárocích, které klade na sociálního pracovníka i klienta. Třetí kapitola shrnuje fakta o mongolské migraci do České republiky, a zasazuje tak do kontextu situaci mongolských žadatelů o mezinárodní ochranu. Čtvrtá kapitola představuje Pobytové středisko Kostelec nad Orlicí Správy uprchlických zařízení a tamní služby. Pátá kapitola rozebírá podmínky, za jakých v tomto azylovém zařízení probíhá sociální práce.

Výzkumná část odkrývá pohled mongolských klientů PoS Kostelec nad Orlicí na tamní sociální službu. Jejím cílem je zjistit, jak mongolští klienti chápou danou sociální službu, jestli ji považují za užitečnou a zda vnímají nějaké překážky v užívání této služby.

Východiskem tedy byly tři tematické okruhy výzkumu: 1. Jak mongolští klienti rozumějí sociální službě poskytované v PoS? (podotázka: Existují rozdíly ve vnímání sociální práce v PoS z pohledu poskytovatele a z pohledu mongolských klientů?) 2. Považují mongolští klienti nabídku sociální služby v PoS za pro ně užitečnou? 3. Vnímají mongolští klienti nějaké překážky v užívání sociální služby v PoS? (podotázka: Pokud ano, jsou některé z těchto překážek kulturně determinované?)

Pro zodpovězení těchto otázek bylo provedeno výzkumné šetření mezi mongolskými žadateli o mezinárodní ochranu v PoS Kostelec nad Orlicí Správy uprchlických zařízení. Byli osloveni všichni aktuálně tam pobývajícím mongolští klienti a s těmi, kdo souhlasili, byly vedeny hloubkové polostrukturované rozhovory zaměřené na uvedené téma percepce sociální práce v pobytovém středisku.

Práce se soustředí pouze na jednu skupinu žadatelů o mezinárodní ochranu (dále MO), neboť širší výzkum přesahuje vzhledem ke značné heterogenitě klientely azylových zařízení (národnostní, náboženské, věkové, z hlediska důvodu emigrace,...) možnosti diplomové práce. Autorka zvolila zaměření na Mongoly, jakožto jedny z nejpočetněji zastoupených státních příslušníků podle statistiky žadatelů o mezinárodní ochranu za poslední tři roky.<sup>2</sup> Mongolové dlouhodobě figurují

---

<sup>2</sup> Detailnější údaje o početním zastoupení Mongolů mezi žadateli o mezinárodní ochranu viz Kapitola 3.

ve statistikách odboru azylové a migrační politiky MV ČR na prvních místech žadatelů, kteří poprvé (tedy nikoliv opakovaně) žádají ČR o mezinárodní ochranu. Spolu s nimi obsazují první pozice Ukrajinci, v důsledcích krátkodobých migračních vln pak občas další státní příslušníci, např. Turecka (1. pololetí 2008) a Kazachstánu (1. pololetí 2009<sup>3</sup>). V době výběru tématu a koncipování této práce v červnu 2009 a až do poloviny roku 2010 byli Mongolové opravdu početnou a významnou skupinou mezi žadateli o mezinárodní ochranu pobývajícími v azylových zařízeních. Do doby realizace výzkumu v rámci empirické části této práce v září 2010 se však situace změnila, neboť od července 2010 začalo Mongolů v azylových zařízeních SUZ ubývat. Naopak Kazaši, u kterých bylo původně logické předpokládat, že jejich řízení o mezinárodní ochraně bude při opakované žádosti kratší, v řízení stále setrvávají a po úbytku Mongolů se stali v pobytových střediscích nejpočetnější skupinou z hlediska státní příslušnosti.

Autorka práce zvolila PoS Kostelec jako větší ze dvou pobytových středisek. (Přijímací střediska záměrně ponechala stranou, protože v nich žadatelé tráví nejčastěji pouze zhruba tři týdny, maximálně se pobyt může protáhnout na 120 dní. Vzhledem ke krátké době pobytu a faktu, že klienti zařízení nesmějí opustit, je zde sociální práce poměrně omezená.)

Tato práce byla psána s vědomím, že samozřejmě neexistuje „typický mongolský žadatel“ a bez snahy v tomto textu s takovýmto zjednodušením pracovat. Nejen proto, že autorka neměla k dispozici dostatek respondentů, aby vůbec bylo možné o takové generalizaci uvažovat, ale především proto, že cílem této práce je spíše vytipovat co nejvíce možných momentů vyžadujících při využívání sociální práce kulturně senzitivní přístup a inspirovat tak k hledání dalších, než dospět k co nejjednoduššímu obrazu mongolského žadatele o MO a předložit univerzální manuál práce s touto cílovou skupinou.

Věřím, že právě skrze má zjištění, postřehy a podněty může tato práce posloužit jako inspirace pro plánování a řízení kvality sociálních služeb, zejména těch

---

<sup>3</sup> Jednalo se především o opakované žádosti Kazachů, kteří poprvé žádali v roce 2006 a kterým v následujících letech byla postupně zamítnuta žádost, odvolání i kasační stížnost a kteří si přesto v 1. pololetí 2009 podali novou žádost o mezinárodní ochranu.

poskytovaných Správou uprchlických zařízení mongolským žadatelům o mezinárodní ochranu, ale nejen jich.

# I. TEORETICKÁ ČÁST

## 1. Sociální práce jako kulturně ovlivněný sociální konstrukt

Sociální práce jakožto specifická oblast lidské činnosti není zcela přirozeným a neměnným modelem interakce v lidské společnosti ani její neodmyslitelnou funkcí. Učebnice sociální práce datují její etablování jakožto profese a společenskovedního oboru do 19. století, resp. spíše k jeho konci, kdy vznikala v odpovědi na specifické potřeby překotně se měnící společnosti v Evropě a Severní Americe. Ta tehdy nedokázala zabránit propadu velkého počtu svých členů na existenční dno a ani jim odtamtud pomoci. Vzniku sociální práce předcházela dlouhý vývoj, který jí dal pevné základy v podobě mnoha historických forem solidarity. Její vznik by nebyl možný bez předchozího rozvoje lidského poznání v různých oblastech a určitého stupně vývoje společnosti. V průběhu času si sociální práce dále osvojovala poznatky příbuzných oborů jako sociologie či psychologie, kriminologie, medicíny atd. Pokračující stupeň poznání, jak vědeckého, tak z praxe vzešlého, utváří sociální práci kontinuálně také dnes. (Matoušek, 2001, s. 98-100; Novotná, Schimmerlingová, 1992; Navrátil, 2001, s. 7-8; Matoušek, 2003 – heslo „historie sociální práce“)

Vývoj sociální práce měl tedy svůj specifický, kulturně unikátní průběh a okolnosti, které v něm hrály roli, zformovaly tento obor právě do té podoby, jakou má dnes.<sup>4</sup> Její současná podoba tedy není náhodná, ale je do značné míry determinována prostředím, ze kterého vyrůstá a ve kterém se odehrává. Jak píše Navrátil (1998, s. 42), „takový sociální fenomén, jakým je např. sociální práce, může být chápán jen v určitém časovém a prostorovém kontextu.“

Je tedy důležité mít na paměti, že sociální práce, jak ji běžně chápe český sociální pracovník, není samozřejmostí. Sociální práce totiž stejně jako „Poradenské a psychologické služby jsou klientům z nezápádních zemí často zcela neznámé.“ (Muhić, 2004, s. 8) Člověku, který se s ní dříve buď vůbec, nebo v podobě obvyklé v euro-americkém prostředí nesešel, nemusí být rámec situace nastolené kontaktem a spoluprací se sociálním pracovníkem jasný. Může tápat v tom, co

---

<sup>4</sup> Podrobněji ke kořenům a ideovým zdrojům, z nichž sociální práce čerpala či dodnes čerpá, viz kapitolu 1.2.

obnáší role klienta a jaká jsou pravidla interakce mezi ním a sociálním pracovníkem, jaká má ke spolupráci s ním upírat očekávání. Jinými slovy může si situaci jinak interpretovat, a subjektivně tak pro sebe konstruovat a prožívat jinou realitu.

Tato kapitola se věnuje mechanismům, jakými člověk poznává realitu a jak konstruuje významy, které si s ní spojuje. Tyto poznatky a principy jsou dále vztaheny k činnosti sociální práce, a osvětlují tak, co tuto specifickou lidskou interakci a její vnímání utváří. Kapitola se také zabývá otázkami, jak je možné, že se sociální práce vyvinula do podoby obecně přijímané (aspoň tedy v evropských podmínkách) instituce, pod jakými vlivy vznikla, co jsou její základní pilíře, o jaká teoretická východiska se opírá a tyto poznatky jsou následně porovnávány s východisky a s pojetím sociální práce a pomáhajících profesí vůbec v Mongolsku.

## **1.1 Sociální práce z hlediska sociálního konstrukcionismu**

### **Otázka poznatelnosti světa**

V každodenním životě přistupujeme ke světu kolem sebe tak, jako by byl daný, že existuje nezávisle na nás. V této každodenní rovině jej považujeme za relativně známý, dokážeme ho popsat a pohybovat se v něm. Podle mnohých humanitních myslitelů a dokonce celých myšlenkových proudů (např. sofistů, Kantova transcendentální filosofie, fenomenologie, postmoderna) však nemůžeme své chápání reality a naše poznatky o světě kolem nás považovat za samozřejmé. Nahlédneme-li do dějin filosofie, zjistíme dokonce, že už od antických dob se jimi jako červená nit vine základní epistemologická otázka, zda je člověk schopen poznávat skutečnou povahu světa. Odpovědi se většinou blíží jedné ze dvou polarit, objektivismu či subjektivismu (případně relativismu). Objektivistické stanovisko zní: „Svět (realita) existuje nezávisle na člověku, na jeho vědomí. Vědomí svět vnímá, nikoli vytváří.“ Subjektivismus oproti tomu „...zdůrazňuje subjektivní stránku intencionálních aktů: poznávání, hodnocení, soudů a podobně“ a přináší „nahlédnutí podstatné úlohy poznávajícího“. Takto ve zkratce tyto dva proudy charakterizuje

internetová encyklopedie Wikipedia<sup>5</sup>. Precizněji a filosofickým jazykem vyjádřeno „Objektivismus, v protikladu k subjektivismu, je filos. stanovisko, podle něhož platnost poznání nachází své měřítko v předmětu (objektu), nezávislém na subjektu.“ (Brugger, 1994, s. 281) Kdežto „Subjektivismus je v protikladu k objektivismu filos. stanovisko, podle něhož je pro platnost poznání rozhodující nikoli předmět (objekt), nýbrž vlastnosti subjektu, v souladu s Protagorovým výrokem: Člověk je mírou všech věcí.“ (Brugger, 1994, s. 419)

Podobně jako subjektivismus, také vědní směr zvaný sociální konstrukcionismus počítá s aktivním zapojením člověka (subjektu) do procesu poznávání. Tvrdí, že „...jedinci a skupiny se podílejí na utváření jimi vnímané sociální reality. Sociální konstrukce reality je neustálý, dynamický proces, který je (a musí být) reprodukován tím, že lidé jednají podle svých interpretací a vědomostí o ní. Protože sociální konstrukty jako aspekty reality a objekty vědění nejsou „dány“ od přírody, musejí být neustále udržovány a znovu potvrzovány, aby přetrvaly.“<sup>6</sup>

Tímto konceptem se zde budu dále zabývat, neboť je podle mého názoru mimořádně vhodným východiskem (nebo lépe řečeno jedním z východisek) pro sociálního pracovníka, u něž je předpokladem, ba často přímo podmínkou jeho úspěchu to, aby dobře porozuměl realitě klienta a byl si vědom, že jejich nazírání světa se může podstatně lišit. Tento požadavek získává navíc specifický rozměr, pokud se jedná o multikulturní situaci. Zároveň sociální konstrukcionismus staví samotnou sociální práci do zajímavého světla, když na ni aplikujeme jeho základní postuláty a pohlédneme na ni jako na sociální konstrukci. Tomu se detailněji věnuje závěr této podkapitoly, nejprve je však třeba vymezit pojem sociální konstrukcionismus a vyložit základní sociálně konstrukcionistické myšlenky.

---

<sup>5</sup> *Wikipedie: Otevřená encyklopedie: Objektivismus* [online]. c2010 [citováno 17.06.2010]. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Objektivismus&oldid=5735487>>

*Wikipedie: Otevřená encyklopedie: Subjektivismus* [online]. c2010 [citováno 17.06.2010]. Dostupný z WWW: <<http://cs.wikipedia.org/w/index.php?title=Subjektivismus&oldid=5637280>>

<sup>6</sup> *Wikipedia: The Free Encyclopedia: Social constructionism* [online]. c2010 [citováno 18.08.2010].

Dostupný z WWW:

<[http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Special:Cite&page=Social\\_constructionism&id=402954173](http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Special:Cite&page=Social_constructionism&id=402954173)>

Pozn.: Jedná se o vlastní překlad autorky. Citace v originále zní: „... individuals and groups participate in the construction of their perceived social reality. ... The social construction of reality is an ongoing, dynamic process that is (and must be) reproduced by people acting on their interpretations and their knowledge of it. Because social constructs as facets of reality and objects of knowledge are not "given" by nature, they must be constantly maintained and re-affirmed in order to persist“

## **Sociální konstrukcionismus versus sociální konstruktivismus**

Pojmy sociální konstruktivismus a sociální konstrukcionismus bývají často zaměňovány. Oba směry shodně poukazují na to, že realita nemá objektivní povahu, ale že je neustále znovu vytvářena lidmi na základě sociální interakce. Sociální konstrukcionismus se zabývá mechanismy, jakými jsou jevům přiřazovány významy v kontextu mezilidské interakce. Jde spíše o sociologický pohled, pojí se především se jmény Petera Bergera a Thomase Luckmanna. Naproti tomu sociální konstruktivismus se zaměřuje na proces poznávání či učení se, ve kterém je jedinec aktivně zapojen a přiřazuje významy určitým jevům na základě své interakce ve skupině. Prakticky se s tímto konceptem pracuje v pedagogice a vývojové psychologii, pojí se s ním práce Lva Vygotského, Ernsta von Glasersfelda a Jeana Piageta.

Základy obou teorií jsou shodné, nicméně ohnisko zájmu leží u každé jinde. Burr (2003, s. 20) tento rozdílný akcent každého z obou směrů formuluje do dvou hlavních rozdílů mezi nimi: jednak v míře, v jaké je na jedince pohlíženo jako na aktivního tvůrce, který má nad procesem konstrukce reality kontrolu, a jednak v míře, v jaké jsou naše konstrukce produktem působení společnosti. V české literatuře bývá pojem sociální konstruktivismus často používán pro oba směry. V zájmu terminologické přesnosti se však budu držet terminologie užívané v anglosaské literatuře a přejímané také českými psychology a psychoterapeuty, a budu tedy dále v této práci používat termín sociální konstrukcionismus.

### **Základní teze sociálního konstrukcionismu**

V centru zájmu sociálního konstrukcionismu stojí proces lidského poznávání světa, konstrukce vědění o něm. Burr (2003, s. 2-5) považuje za základní stanoviska sociálního konstrukcionismu

1. kritický postoj k vědění považovanému za samozřejmé – zpochybnění předpokladu, že naše pozorování světa nám zprostředkovává objektivní povahu reality, a to nezávisle na osobě, která tuto realitu pozoruje a interpretuje (v protikladu k pozitivismu a empiricismu ve vědě)



2. historická a kulturní specifická vědění – naše běžné chápání světa, kategorie a koncepty, které používáme, jsou historicky a kulturně specifické a v těchto ohledech také relativní, závisí na sociálních a kulturních normách převládajících v daném čase v dané společnosti
3. vědění se opírá o sociální procesy – lidé konstruují své chápání světa, své znalosti o něm mezi sebou navzájem, skrze každodenní interakci s ostatními vytvářejí společnou verzi vědění
4. vědění a sociální chování jdou ruku v ruce – způsob, jakým je konstruována realita určitého člověka nebo v určité společnosti, určuje, jak se tento člověk chová nebo jaké vzorce chování daná společnost považuje za normální a jaké naopak neakceptuje

### **Sociální konstrukcionismus v díle Bergera a Luckmanna**

Základy sociálního konstrukcionismu položili sociologové Peter Berger a Thomas Luckmann, kteří se ve svém díle *Sociální konstrukce reality*, prvně vydaném v roce 1966, zabývali tím, jakým způsobem běžný člověk konstruuje realitu světa, který ho obklopuje. Jak v knize sami přiznávají, navazují v mnohém na práci rakouského sociologa Alfreda Schütze, zakladatele fenomenologické sociologie, věnujícího se mj. lidské každodennosti.

„Realita běžného života je *jako* realita brána zcela samozřejmě.“ (Berger, Luckmann, 1999, s. 29) Na druhou stranu však „svět každodenního života není (totiž) pouze světem, který obyčejní členové společnosti pokládají za danou realitu při svém subjektivním a cílevědomém každodenním jednání. Je to také svět, který má svůj původ v jejich myšlenkách a činnostech a který je právě těmito myšlenkami a činnostmi jako reálný udržován.“ (Ibid., s. 25) Tuto cirkularitu procesu konstrukce reality vyjádřili uvedení autoři v myšlence, že „Společnost je výtvozem člověka. Společnost je objektivní realitou. Člověk je výtvozem společnosti.“

Běžně člověk prožívá svět kolem sebe v první řadě subjektivně, ze svého pohledu, v intencích svého „tady a teď“. Zároveň si je vědom toho, že ostatní lidé ho prožívají podobně a že se tedy s nimi může o světě dorozumět. Když svou subjektivitu vyjádří (gestem, činem, slovem, předmětem s určitým významem...), zpřístupní ji jiným lidem a objektivizuje ji tak.

Objektivizace či jak píše Berger s Luckmannem objektivace takto utvářejí každodenní svět každého člověka. Svět jak materiální, tak sociální. „Realita každodenního života nejenže je objektivacemi naplněna, ale jsou to právě objektivace, které existenci této reality umožňují.“ (Ibid., s. 40) To, že své znalosti o světě ve vzájemných interakcích sdílíme nám dává možnost vnímat realitu velice podobně. Navrátil (1998) tento mechanismus popisuje následovně: „Relativně shodné vnímání reality je výsledkem sdílení našeho vědění v sociálních procesech, které je organizují a objektivizují. Opakováním se sociální aktivity stávají „realitou“ a lidé je začnou považovat za dané.“

Zvláštním druhem objektivací jsou instituce. Berger a Luckmann se proto zabývali také tím, jak je konstruována tato část naší každodenní reality, tedy jak vznikají instituce. Samotnému vzniku institucí podle nich předchází proces habitualizace. Ten spočívá v tom, že určitá činnost se častým opakováním ustálí ve vzorec, který může být poměrně snadno reprodukován a který usnadňuje vykonávání této činnosti bez toho, aby člověk vždy znovu přemýšlel, co přesně a v jakém sledu má dělat. O institucionalizaci pak můžeme podle uvedených dvou autorů hovořit tehdy, pokud vytvořený zvyk (habitualizace) má povahu nějak výlučné činnosti, kterou mohou vykonávat pouze určité osoby. Příkladem může být např. výkon instituce práva výhradně policií a soudy aj. k tomu pověřenými orgány nebo instituce rodičovství, které těžko může vykonávat někdo jiný než rodič dítěte, aspoň ne ve všech aspektech a v téže kvalitě.

Institucionalizovaná činnost se stává nositelkou specifického významu a „objektivní realitou“, se kterou jsou v interakci seznamováni další lidé. Instituce tak tvoří součást „všeobecně“ sdíleného sociálního vědění.

Sociální práce nese některé rysy instituce ve výše popsaném pojetí, je to profesionalizovaná a institucionalizovaná činnost. Jedná se o sociální konstrukt, o činnost ustálenou do vzorců (metod, technik,...), která je typizovaná, tzn. aby se jednalo o sociální práci, může být vykonávána pouze určitými lidmi, pouze lidmi s určitými předpoklady, znalostmi, dovednostmi. Vztáhneme-li na sociální práci Bergerovu a Luckmannovu teorii o vzniku institucí, pak zmíněnou habitualizaci zajišťuje aparát metod a technik, se kterými je sociální pracovník obeznámován a vybaven a které mu umožňují jeho činnost do jisté míry ustálit do vzorců a tak ji pro

něj zjednodušit (byť by měl neustále své jednotlivé kroky reflektovat a přemýšlet o nich). Správné užití tohoto metodologického aparátu však vyžaduje člověka znalého teorií, na jejichž podkladě dané metody a techniky teprve mohou být praktikovány, a trénovaného v určitých dovednostech. Proto aby se jednalo o sociální práci, musí být vykonávána v tomto ohledu aspoň minimálně kvalifikovaným sociálním pracovníkem, člověkem připraveným na svou roli. V tomto smyslu má tedy sociální práce rysy instituce v pojetí sociálního konstrukcionismu - jde o ustálený vzorec lidského chování v určitých poměrně jasně vymezených situacích, který je součástí běžně dostupné zásoby vědění.

### **Sociální konstrukce sociální práce a jejích prvků**

Jednou ze stěžejních myšlenek sociálního konstrukcionismu je, že realita je výsledkem sociálních procesů, sociálních interakcí. Je tedy důležité kdo a na základě jakých vlivů (vlastních zkušeností, příslušnosti ke kultuře,...) ji konstruuje. Pokud nás tedy zajímá, jakým způsobem je konstruována sociální práce, musíme se zajímat kdo a jakým způsobem přispívá k tomu, že je určitá činnost považována za sociální práci a že je to právě taková a ne jiná činnost.

Navrátil (1998) při hledání odpovědi na otázku, jak je konstruována sociální práce, postupuje dekonstrukcí sociální práce na základní elementy. Za tyto základní stavební kameny, které jsou přítomny v sociální práci vždy a všude bez ohledu na společenské a kulturní podmínky, považuje shodně s Paynem (1997) sociálního pracovníka, klienta a kontext. Navíc připojuje ještě sociální problém. Dále však Navrátil (1998) upozorňuje, že „...povaha sociální práce je úzce spjata s kulturním kontextem společnosti, v níž se provádí. Pokud chceme sociální práci rozumět, musíme brát v úvahu její kulturní a sociální souvislosti.“ Proto oba autoři na příkladech ukazují, že konkrétní podoba, kterou na sebe uvedené vždy přítomné elementy berou, se může v rozdílných kulturních prostředích značně lišit.

Přijmeme-li toto stanovisko, znamená to, že pokud se tedy člověk v minulosti setkal se sociální prací, pak je pravděpodobně obeznámen s touto její základní stavbou. Ovšem její konkrétní podoba realizovaná v jiné zemi, v jiné sociokulturní oblasti mu může být více či méně cizí, protože jak píše Navrátil (1998, s. 44), „Je

nesporné, že sociální a kulturní faktory podmiňují obsah i formu sociální práce.“, a to podle něj v jednotlivých aspektech následujícím způsobem:

1. **sociální pracovník** – Role a úkoly sociálního pracovníka jsou do značné míry odvozeny od očekávání a představ převládajících o této profesi v dané společnosti. Na konstrukci konkrétní podoby role sociálního pracovníka se podílí bezpočet faktorů, mj. např. legislativní podmínky, mediální obraz ovlivňující vnímání sociálních pracovníků veřejností, u konkrétního pracovníka ale také očekávání organizace, která ho zaměstnává (lišit se budou charakteristiky pozice sociálního pracovníka v menší nevládní a ve větší a byrokratičtější státní organizaci nebo v sociální službě a např. v primárně zdravotnickém zařízení).

2. **klient** – Za klienta bývá považován člověk, který je v interakci se sociálním pracovníkem, zejména pokud je tak také formálně označen. Nezáleží přitom příliš na tom, zda se on sám za klienta považuje. „Proces, kterým se člověk stává klientem, je sociálně konstruován. Definice sociálních jevů (např. alkoholismu) rozhodnou, zda jsou tyto sociální jevy relevantní pro sociální práci, nebo zda jsou posuzovány jako záležitosti převážně medicínské, kriminalistické, psychologické, náboženské atp.“ (Navrátil 1998, s. 47) Bytí klientem může značit různé role ve vztahu k sociálnímu pracovníkovi – klient mu může být partnerem při řešení určitého problému, může být v pozici chráněnce, může potřebovat pouze informace nebo může potřebovat osvojit si či posílit některé dovednosti, a proto prochází určitým tréninkem atd. Status klienta s sebou může nést stigma.

3. **problém** – Za sociální problém je považováno to, co společnost označuje za odklon od norem, které jsou v jejím rámci uznávány. Důležité tedy je, kdo má kompetence a legitimitu vymezovat normy a sociální problémy. V kontextu sociální práce se definice problému i navrhované strategie řešení pravděpodobně budou lišit v situaci, kdy něco označují jako problém sami ti, jichž se týká, a oproti tomu v situaci, kdy něco za problém označuje někdo jiný.

4. **kontext** – Sociální práce probíhá v kontextu určité organizace.<sup>7</sup> Ta má určité cíle, ekonomické možnosti, personální politiku atd., což do jisté míry determinuje, jak její pracovníci konstruují sociální práci, kterou provádějí.

---

<sup>7</sup> Kontext dotváří další okolnosti jako např. společenské trendy či aktuální politický diskurz.

## **Jazyk jako sociální konstrukt**

Vzhledem k tématu zkoumanému touto prací stojí za zmínku ještě jeden aspekt sociálně-konstrukcionistické teorie ve vztahu k sociální práci s nositeli jiné kultury, a sice jazyk resp. sémantická pole.

Objektivace, které, jak bylo výše napsáno, tvoří každodenní svět každého člověka, jsou do značné míry závislé na naší interpretaci a na jazyce, kterým je pojmenováváme a popisujeme. Každý jazyk vytváří určité kategorie či jak píše Berger s Luckmannem tzv. sémantická pole, která uživateli jazyka vymezují prostor pro uvažování o světě. Dávají svým způsobem řád k pochopení různých jevů a návod k jejich uchopení. Pohybujeme se tak např. v sémantickém poli kvantity (vytyčeném např. pojmy jediný, více, nekonečno, multiplifikátorem „-krát“, čísla aj. označením počtu (tucet, kopa,...), spojením „kromě ...“ nebo „bez ...“ atd. atd.), v sémantickém poli příbuzenských vztahů (pojmenování osob v různém příbuzenském vztahu, rozlišení „vlastní“ vs. „nevlastní“, způsob oslovení jednotlivých typů příbuzných,...).

Jazyky se přitom vzájemně liší v tom, jaká sémantická pole pokrývají a jak podrobně to které z nich upravují. Jazyk odráží realitu života různých kultur a důležitost jednotlivých jeho aspektů. Vytváří se v závislosti na podmínkách, ve kterých lidé, kteří ho používají, žijí, a v souvislosti s problémy, které řeší nebo se kterými se naopak nesečká. Mongolští migranti v ČR tak v kontaktu s českými institucemi narážejí na pojmy, které v mongolštině nemají ekvivalent (např. pojem „ochranná lhůta“ v mongolském pracovním právu neexistuje), nebo u kterých jim není přesně znám jejich obsah. Pro to, co tyto pojmy označují pak v praxi často v komunitě mongolských mluvčích vznikají „lidová“ označení, která užívají mezi sebou, např. pojem „zelené vízum“, „zelená zdravotní pojišťovna“. Vychází to z praktické potřeby pojmenovat něco, co v Mongolsku neexistuje a pro co v mongolštině není pojem.<sup>8</sup>

V rámci sémantických polí lze uchovávat a hromadit zkušenosti získané jednak během života jedince, ale také vědění předávané po generace. Lidé mají určitou část této sumy vědění o každodenním životě společnou, což vědí a při vzájemné komunikaci s tím počítají. Jak píše Berger a Luckmann (1966, s. 46): „Má interakce s ostatními lidmi v každodenním životě je proto neustále ovlivňována naší

---

<sup>8</sup> Informace převzaty z příspěvku Daniely Kordíkové, koordinátorky Call centra pro občany Mongolska Charity ČR, na kulatém stole „Tlumočení pro migranty a uprchlíky“ pořádané v Praze dne 3.6.2010 Zastoupením Evropské komise v ČR.

společnou účastí na dostupné sociální zásobě vědění.“ Pokud je předmět sdělení mimo sociální zásobu vědění jednoho z účastníků komunikace, vzájemné dorozumění se komplikuje.

### **Konsekvence sociálního konstrukcionismu v praxi sociální práci**

Komunikace a spolupráce sociálního pracovníka a klienta, pokud je každý z nich příslušníkem jiné kultury, proto nese rizika a obtíže spojené s růzností jejich každodenních realit. S velkou pravděpodobností každý z nich disponuje jinou zásobou vědění, podle něžž se orientuje ve světě a chápe ho určitým způsobem, získanou během své socializace a celkově svého dosavadního života. Nedorozumění hrozí na několika úrovních. Kromě samotné ztížené komunikace, kdy se obě strany (a sociální pracovník především) musejí častěji a důsledněji ujišťovat o správném pochopení významu sdělení toho druhého, jde o riziko odlišného chápání samotného uspořádání situace spolupráce sociálního pracovníka a klienta, a to ve všech čtyřech jejích charakteristických výše popsaných prvcích (pracovník, klient, kontext podle Payna a navíc problém podle Navrátila). Jak již bylo popsáno výše, ve všech čtyřech uvedených rovinách se mohou projevit rozdílná pojetí také v případě, že klient a pracovník pocházejí ze stejného kulturního prostředí, nicméně pokud tomu tak není, riziko nedorozumění markantně stoupá.

Praktické závěry plynoucí z poznatků sociálního konstrukcionismu pro sociální práci formuluje turecký profesor sociální práce Fatih Sahin<sup>9</sup> do tří bodů:

1. Sociálně-konstrukcionistický přístup zviditelňuje osobnost sociálního pracovníka, jeho individuální domněnky a hodnoty. Přispívá tak k rovnocennému vztahu mezi klientem a pracovníkem.
2. Popis klientova příběhu a jeho aktuální situace převyprávěný jím samotným nemusí korespondovat s existujícími teoriemi. Klientovo vlastní vyprávění může ukázat na potřebu některé teorie integrovat nebo zformulovat novou. Každopádně dává pracovníkovi šanci co nejlépe pochopit klientovu realitu a jeho problém, jak jej vnímá on sám.

---

<sup>9</sup> SAHİN, F. *Social Constructionism and Social Work: Implications for Social Work*. [citováno 22.06.2010]. Dostupné z WWW: <[www.aforts.com/colloques\\_ouvrages/colloques/actes/interventions/fatih\\_sahin.doc](http://www.aforts.com/colloques_ouvrages/colloques/actes/interventions/fatih_sahin.doc)>

3. Větším zohledněním vnímání a hodnot klientů lze dosáhnout jejich zapojení do procesu rozvoje teorií užívaných v sociální práci.

Body 1. a 2. implicitně vypovídají o přínosu sociálně-konstrukcionistického přístupu ve formě otevření pole pro sebereflexi kulturních kořenů sociálního pracovníka a klienta, a tím i pro zlepšování jejich vzájemného vztahu a zvyšování efektivity poskytovaných služeb.

## **1.2 Východiska a principy „západní“ sociální práce**

V kontextu této práce a ve světle výše zmíněné teoretické reflexe se jako velmi zásadní jeví otázka, co formovalo „západní“ sociální práci od jejího vzniku po dnešek, resp. slovníkem předchozí podkapitoly na podkladě jakých myšlenek, hodnot a jiných okolností byla a je „západní“ sociální práce konstruována.

### **Historické a ideové zdroje sociální práce**

Vzniku profesionální sociální práce předcházely aktivity dobročinného a charitativního rázu, realizované zejména v Anglii a USA ve druhé polovině 19. a počátkem 20. století. „Historické počátky sociální práce vycházejí z činnosti filantropických a charitativních organizací a zanícených jednotlivců...Dobročinnost – charita – má kořeny v křesťanské nauce a v demokratické tradici společnosti, které uznávaly hodnotu každého jednotlivého člověka.“ (Novotná, Schimmerlingová 1992, s. 29) Lze zde tedy rozpoznat silný vliv křesťanství a také důležitou roli prvků občanské společnosti. Křesťanství je vůbec silnou ideovou oporou pomoci slabým, chudým a jinak znevýhodněným lidem a církevní organizace měly po staletí bohaté zkušenosti s charitativní činností. Jak píše Matoušek (2001, s. 35-36): „Křesťanství je sociální náboženství, neboť není orientováno pouze na vztah jednotlivého člověka k vyšší moci, nevede jedince jen k sebezdokonalování, ale snaží se i o zlepšení mezilidských vztahů a podmínek života společenství.“ Dále autor ve svém *Slovníku sociální práce* (Matoušek, 2003) zařazením pojmu „láska k bližnímu / křesťanská

láska“ připomíná důraz kladený v křesťanství na solidaritu a péči o druhé. Dále u tohoto pojmu Matoušek upozorňuje, že důraz na solidaritu názorně odráží pojem bližní, který oproti judaistickému pojetí získal v Novém zákoně širší význam a vztahuje se na všechny lidi jakožto na Boží stvoření.

Druhým výše zmíněným zdrojem či spíše prostředím, ze kterého vyrostla sociální práce je občanská společnost – filantropické a charitativní spolky a sdružení občanů. Právě ty stály za přeměnou mezilidské pomoci v postupně se profesionalizující sociální práci. Nevládní neziskové organizace jsou dodnes významným zdrojem dynamiky v rozvoji sociální práce.

Jak píše Havrdová (1999, s. 11) (a vychází přitom z knihy Waltera Lorenze *Social Work in a Changing Europe*<sup>10</sup>), „Významným pojítkem profese je od 50. let přesvědčení o jedinečnosti, hodnotě, vrozené důstojnosti a právu na sebeurčení všech klientů. Toto přesvědčení, které vyrůstá ze základních hodnot evropské civilizace, zformulovaných křesťanstvím, bylo zpochybněno a popřeno v období nacismu. Na tuto historickou zkušenost sociální pracovníci reagovali po druhé světové válce potřebou ochrany základních lidských a demokratických hodnot ve své profesi a zformulovali etické zásady sociální práce.“

Idea základních práv vlastních každé lidské bytosti je další determinantou západního uvažování sociální práce. Matoušek (2003, s. 102) uvádí, že jako první ji koncem 17. století zformuloval John Locke, když psal o přirozeném právu člověka na život, svobodu a majetek. Oblast lidských práv uznávaných za univerzální se časem rozrůstala o svobodu vyznání, svobodu myšlení a vyjadřování, volební právo, právo na spravedlivý soudní proces, zaměstnanecká práva atd. V roce 1948 OSN vtělilo tato práva a svobody do Všeobecné deklarace lidských práv. ČR kromě signování deklarace přijala vlastní, podrobnější Listinu základních práv a svobod. Kromě obecně závazných norem je pro sociální pracovníky neopominutelným dokumentem mezinárodní etický kodex sociální práce (*Ethics in Social Work, Statement of Principles*, 2004) vydaný Mezinárodní federací sociálních pracovníků (IFSW), v českých podmínkách adaptovaný do Etického kodexu sociálních pracovníků ČR

---

<sup>10</sup> LORENZ, W. *Social Work in a Changing Europe*. London: Routledge, 1994.



zpracovaného Společností sociálních pracovníků. Oba dokumenty taktéž odkazují k základním lidským právům.

Souhrnně lze říci, že západní pojetí sociální práce stojí na myšlenkových základech antické filosofie<sup>11</sup>, křesťanské solidarity a lásky k bližním, na osvícenském konceptu univerzálních a nezadatelných lidských práv a společenské smlouvy, na demokratickém uspořádání společnosti, tedy na myšlenkových proudech a tradici charakteristických a do značné míry unikátních pro evropský prostor a historii a určujících pro evropskou civilizaci obecně.

### **Heterogenita v teoretickém zázemí sociální práce**

Ovšem ani to, co je zde nazýváno západním pojetím sociální práce není jediným a jednotným modelem aplikovaným v celé Evropě a Severní Americe. Také v rámci tohoto kulturního okruhu lze najít množství soupeřících přístupů a teorií. „Sociální práce – její obsah a metody – se vyvíjela v jednotlivých zemích podle specifických sociálních potřeb občanů v rámci sociální péče a sociální politiky. To je příčinou různého nazírání na obsah tohoto pojmu. Nelze proto také očekávat, že by sociální práce mohla vycházet z jednotné obecné teorie.“ (Novotná, Schimmerlingová, 1992, s. 17)

Tomu odpovídá, jak teoretické zakotvení sociální práce charakterizoval Payne (1997, s. 4), když rozlišil a popsal tři hlediska (někdy označovaná jako paradigmatata či tzv. malá paradigmatata) promítající se do západního pojetí sociální práce:

1. reflexivně-terapeutické hledisko,
2. socialisticko-kolektivistické hledisko a
3. individualisticko-reformistické hledisko.

Podle Navrátila (1998, s. 41) sociální práce kromě těchto obecných paradigmat zná a využívá také praktické teorie, které popisují a objasňují jednotlivé sociální problémy a navrhují postupy k jejich řešení. Stoupenci těchto praktických teorií soupeří o vedoucí pozici v aktuálním diskurzu, přičemž se opírají o jedno ze tří

---

<sup>11</sup> Důležitost antických úvah o morálce, státu a roli občana, položení základů evropského práva atd. je neoddiskutovatelná. Na antických prazákladech stojí prakticky všechny dnešní etablované vědní obory, sociální práci nevyjímaje.

vedených paradigmat sociální práce. „Např. teorie radikální, antiopresivní i tzv. posilující (empowerment) obhajují a pokoušejí se uskutečňovat akce v socialisticko kolektivistickém duchu. Existencialistické, humanistické a sociálně psychologické teorie mají důraz reflexivně terapeutický. Úkolově orientované a systémové teorie vycházejí z individualisticko-reformistického pojetí.“ (Navrátil, 1998, s. 41)

### **Hodnoty v sociální práci**

Kromě výše popsaného vlivu historických myšlenkových proudů, z nichž dnešní sociální práce vychází, je významné analyzovat také principy, na kterých stojí, a jaké kvality podporuje. Pilíři sociální práce, jsou totiž také hodnoty, o které se opírá a k jejichž naplnění zároveň směřuje. Hodnoty však zdaleka nejsou kulturně indiferentní.<sup>12</sup> Jak uvádí Matoušek (2003, s. 77) u slovníkového hesla *hodnoty v sociální práci*: „V civilizaci našeho typu mají původ v křesťanství a v osvíceneckých liberálních ideálech.“ Mezi proklamované hodnoty v sociální práci podle něj patří „...jedinečnost každé lidské bytosti, nárok na svobodu, na spravedlnost, povinnost odpovědnosti vůči společnosti, která je spojena s nárokem na společenskou solidaritu.“ Základní z těchto hodnot jsou zakotveny v mezinárodním i národních etických kodexech sociálních pracovníků. V tom vydaném Mezinárodní federací sociálních pracovníků (Ethics in Social Work, Statement of Principles, 2004) např. v článku 2 čteme postulát, že „Základem sociální práce jsou principy lidských práv a sociální spravedlnosti.“<sup>13</sup> Kodexy bývají psány s vysokou měrou obecnosti, formulují pouze nejzásadnější principy sociální práce. V důsledku toho pojmenovávají v podstatě univerzální hodnoty vlastní profesi samotné, kulturní specifika se do kodexů promítají okrajově, byť nelze pominout, že původ principů zakotvených v kodexech je úzce spjat s evropským filosofickým a náboženským prostředím.

Význam uvědomění si hodnot pro sociální práci určujících potvrzují také Devore a Schlesinger (1998, s. 93), které dokonce počítají jejich znalost a

---

<sup>12</sup> Téma kulturní podmíněnosti hodnotového zakotvení člověka na přelomu 60. a 70. let průkopnický zpracoval Geert Hofstede ve svém srovnávacím výzkumu hodnot v národních kulturách – blíže viz kapitola 3.

<sup>13</sup> Pozn.: Jedná se o vlastní překlad autorky. Citace v originále zní: „Principles of human rights and social justice are fundamental to social work.“

internalizaci mezi sedm „vrstev porozumění“ nezbytných pro sociálního pracovníka praktikujícího etnicky senzitivní sociální práci.<sup>14</sup>

Dalším nepominutelným předpokladem úspěšné interkulturní sociální práce je znalost hodnotového systému klienta a reflexe vlastního individuálního hodnotového systému sociálního pracovníka. Těmito aspekty sociální práce s příslušníky jiné kultury se blíže zabývá kapitola 2.

Převažující hodnoty, ke kterým se hlásí existující poskytovatelé sociálních služeb, se také velmi jasně odrážejí ve veřejných závazcích těchto organizací. Zásadou implementace standardů kvality sociálních služeb byla většina sociálních služeb v České republice donucena precizně formulovat svá poslání a cíle. Tyto položky často bývají součástí informací, které o sobě organizace zveřejňují v elektronickém online Registru poskytovatelů sociálních služeb.<sup>15</sup> Jejich prostudování odhalí principy a hodnotové zakotvení současných sociálních služeb. Mezi často se opakujícími hodnotami lze nalézt např. důstojnost, samostatnost, soběstačnost, začlenění do společnosti. Mezi principy práce a cíli často figurují např. posilování či zachování vazeb na přirozené sociální prostředí, uplatňování práv a zájmů uživatelů, zlepšení kvality jejich života, smysluplné trávení volného času, zajištění bezpečného prostředí, vzdělávání a další osobní rozvoj, umístění na trhu práce. Některé z uvedených jsou kulturně neutrální, jiné mohou odrážet spíše hodnoty typické pro českou (potažmo evropskou – lze zde tušit vliv požadavků formulovaných v dotační politice Evropského sociálního fondu a přejímání slovníku užívaného v jeho materiálech) sociální práci a v jiném kulturním prostředí nemusejí mít v praxi sociální práce takovou relevanci (např. smysluplné trávení volného času může být v některých oblastech světa cizí koncept, vůbec pojetí volného času a jeho striktní oddělení od času na práci je záležitostí především západního civilizačního okruhu).

---

<sup>14</sup> Detailněji ke konceptu „vrstev porozumění“ autorek Wynetty Devore a Elfriede G. Schlesinger viz kapitola 2.

<sup>15</sup> *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online databáze]. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Praha: 2007- [citováno 03.08.2010]. Dostupné z WWW: <<http://iregistr.mpsv.cz>>.

## 1.3 Sociální práce v Mongolsku

### Vývoj sociální práce v Mongolsku od socialismu po dnešek

Předchozí podkapitola pojednala hlavní myšlenkové zdroje a vlivy, které utvářely podobu sociální práce v západním světě. V Mongolsku má sociální práce jako profese kratší historii. Od 90. let se rozvíjí poměrně dynamicky a vlivem působení mezinárodních organizací směřuje k podobě, v jaké ji známe v Evropě, nicméně pracovní pozice sociálního pracovníka v Mongolsku existovala již dříve. Během období silného vlivu SSSR, který v Mongolsku trval od roku 1924 do roku 1990, bylo úlohou sociálních pracovníků, resp. úředníků, kteří tak byli označováni, aby doručovali lidem služby poskytované vládou. Šlo zejména o administrativní činnost zaměřenou na zajištění podpůrné hmotné pomoci vybraným osobám. (Humphries, 2004)

V tomto ohledu má vliv sovětské éry značnou setrvačnost. Ve své zprávě<sup>16</sup> k rozvojovému projektu profesní přípravy sociálních pracovníků v Mongolsku z roku 2006 odkazuje Diecézní charita Litoměřice na Asijskou rozvojovou banku, podle jejichž odborníků „nepůsobí ve státní službě prakticky žádní sociální pracovníci v tradičním pojetí tohoto povolání. Přestože ve státní službě pracuje mnoho pracovníků na pozici „sociální pracovník“, jejich vzdělání bývá středoškolské a chápání tohoto povolání spočívá skutečně spíše ve výkonu administrativních činností.“ V posledních zhruba 5 letech však došlo ke zřetelnému vývoji. „V prosinci 2005 došlo ke schválení zákonů, které jsou klíčové z hlediska rozvojového problému (obecný zákon o sociálním systému, zákon o sociálním zabezpečení pro osoby s postižením a zákon o sociálním zabezpečení pro seniory). Prostřednictvím nové legislativy je vymezován status a pracovní náplň sociálního pracovníka, je zaváděn systém vzdělávání a akreditací sociálních pracovníků prostřednictvím Národní rady pro akreditaci“, uvádí se dále v materiálech Diecézní charity Litoměřice.<sup>17</sup>

Dědictví státního zřízení napojeného na Sovětský svaz a procesů následujících po jeho zániku do značné míry dodnes určují podmínky pro rozvoj sociální práce jako svébytného oboru i jako praktické činnosti. Přeměna ekonomiky z centrálně

<sup>16</sup> Diecézní Charita Litoměřice. *Mongolsko – Zavedení studijního programu sociální práce – Ulánbátar* [online]. [citováno 10.1.2011] Dostupné z WWW: <<http://old.dchltm.cz/sluzby.php?id=z>>

<sup>17</sup> Ibid.

řízené na tržní po roce 1990 způsobila snížení výdajů státního rozpočtu na veřejné služby, zejména na školství a vzdělání, což vedlo ke snížení kvality a ztížení přístupu k těmto službám (Munkhjargal, 2009, s. 7). Ekonomická transformace s sebou přinesla také společenské problémy jako růst nezaměstnanosti, propad většího počtu lidí pod hranici chudoby, masivní migraci z venkova do měst (Ibid., s. 7 a 10). Míra chudoby se v podstatě už od 90. let pohybuje kolem 1/3 obyvatelstva (Munkhjargal, 2009, s. 9; The World Bank: Mongolia – Country Brief), v roce 2004 žilo pod hranicí chudoby 36,1 % obyvatel (The World Factbook 2009). Od roku 2004 zažívá mongolská ekonomika oživení, avšak bez efektu na chudobu, neboť ekonomický růst s sebou nepřinesl investice ani vytváření nových míst (Munkhjargal, 2009, s. 14).

Podle Globálního barometru korupce<sup>18</sup> zpracovaného mezinárodní organizací Transparency International figurovalo Mongolsko v roce 2009 ve druhé nejkorumpovanější skupině států z pěti. Zařadilo ho do ní, že 28 % dotázaných v průzkumu Transparency International uvedlo, že v posledních 12 měsících oni sami nebo některý člen jejich domácnosti předali úplatek. 59 % dotázaných odpovědělo, že nikoliv. (Pro srovnání Česká republika se umístila ve čtvrté z pěti skupin, neboť kladně odpovědělo mezi 11 % respondentů, 81 % tvrdilo, že nezaplatili žádný úplatek.) Jako sektor nejsilněji postižený korupcí je v Mongolsku vnímáno soudnictví. (Oproti tomu v ČR jsou to veřejní představitelé a státní úředníci.) V Mongolsku si 11 % osob, které se s korupcí setkaly, oficiálně stěžovalo. (V ČR tak učinilo pouze 5 % dotčených.)

Toto všechno jsou důležité okolnosti determinující podmínky, ve kterých se sociální práce po roce 1990 vyvíjela. Již zmíněná zpráva Diecézní charity Litoměřice<sup>19</sup> hodnotí situaci takto: „V zemi je mnoho sociálních problémů, jako např. alkoholismus, domácí násilí a sexuální zneužívání dětí, kriminalita mladistvých, fenomén „dětí ulice“, osamělí senioři. Vzhledem k tradičním celospolečenským postojům se jeví jako velmi problematická a obtížná situace lidí se zdravotním postižením. ... Ze statistik Světové banky vyplývá, že míra chudoby mezi lidmi

<sup>18</sup> Transparency International Česká republika. *Globální barometr korupce 2009* [online]. Poslední aktualizace 10.06.2009. [cit. 29.08.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.transparency.cz/index.php?lan=cz&id=3012>>

Transparency International. *Global Corruption Barometer 2009* [online]. [cit. 29.08.2010]. Dostupné z WWW: <[http://www.transparency.org/policy\\_research/surveys\\_indices/gcb/2009](http://www.transparency.org/policy_research/surveys_indices/gcb/2009)>

<sup>19</sup> Diecézní Charita Litoměřice. *Mongolsko – Zavedení studijního programu sociální práce – Ulánbátar* [online]. [citováno 10.1.2011] Dostupné z WWW: <<http://old.dchltm.cz/sluzby.php?id=z>>

s postižením je významně vyšší než obecná míra chudoby v celkové populaci (zhruba o 52 procentních bodů), což zároveň indikuje, že osoby s postižením jsou zároveň jednou z nejzranitelnějších a nejohroženějších skupin mongolského obyvatelstva.“ Uvedené problémy, se kterými se transformující se mongolská společnost potýká, bezesporu představují vhodné pole působnosti pro sociální pracovníky.

### **Profesionalizace sociální práce v posledních 10 letech**

Co se týče aktuálního trendu v sociálních službách, zaměřují se především na problematiku domácího násilí, ochranu dětí a jejich práv, osoby s duševním onemocněním a na zneužívání návykových látek, především alkoholismus. Mnoho existujících programů podporuje přímo vláda, významné je mezi poskytovateli sociálních služeb také zastoupení nevládních neziskových organizací, často financovaných ze zahraničí. (Tice, Long, 2009, s. 92)<sup>20</sup>

V posledním desetiletí se sociální práce v Mongolsku viditelně profesionalizuje, na čemž mají zásluhu také tamní profesní sdružení. Významná je v tomto směru existence Mongolian Association of Social Workers, která je provizorním členem International Federation of Social Workers<sup>21</sup>, a od roku 2002 v regionu působí také Mongolian Association of Social Work Educators (Ibid., s. 92)

Studijní obor sociální práce byl v Mongolsku poprvé otevřen v roce 1997 v Ulanbaataru na Mongolské pedagogické univerzitě, a to díky vydatné podpoře britské mezinárodní organizace Save the Children Fund. Do roku 2004 zbyla výuka zahájena na dalších dvou univerzitách a vzdělávací programy tohoto zaměření nabízejí dnes také další, soukromé instituce. (Humphries, 2004) Od roku 2002 v Mongolsku působí Mongolian Association of Social Work Educators. (Tice, Long, 2009, s. 92)

Podmínky pro rozvoj sociálních služeb nastavilo v roce 2005 přijetí tří klíčových zákonů – zákona o sociálním systému (Social System Act), zákon o osobách se zdravotním postižením (Disabled Persons Social Act), zákona a sociálním

---

<sup>20</sup> „In particular, there is a focus on domestic violence, child welfare, mental health, and substance abuse, primarily alcoholism. Many of the programs are supported by Mongolia’s central government; however, internationally funded nongovernmental organizations (NGOs) have a significant presence throughout the country.“

<sup>21</sup> International Federation of Social Workers. *Asia and Pacific. Full IFSW-members*. [online]. Poslední aktualizace 27.05.2009 [cit. 01.07.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.ifsw.org/f38000108.html>>.

zabezpečení seniorů (Old People Social Security Act). (Tice, Long, 2009, s. 93) Tato nová legislativa vymezila status a náplň práce sociálních pracovníků a zavedla systém jejich vzdělávání a akreditací prostřednictvím Národní rady pro akreditaci.<sup>22</sup>

Představa modelu typického pro éru Mongolska pod vlivem SSSR, v němž je sociální pracovník pouze administrátorem vládních podpůrných dávek, doposud přetrvává u části obyvatelstva, jak v roce 2009 zjistil výzkum postojů společnosti vůči sociálním službám (Community Attitude Towards the Organizations Where Social Work Services Are Offered), uskutečněný na School of Social Technology of The Mongolian University of Science and Technology. (Tumurbaatar & Naidan, 2009) Avšak čím vyšší vzdělání lidé mají, tím spíše chápou sociální práci jako odhalování zdrojů a posilování schopností a dovedností klienta. Jako faktory, které by mohly pomoci překonat adaptaci jedinců a komunit na chudobu a jejich jistou laxnost v úsilí o přežití, byly respondenty spatřovány např. dlouhodobé půjčky, zaměstnání, lepší vzdělání a profesní příprava, lepší zdravotní péče, poradenství různého zaměření. Jeden ze dvou respondentů údajně považuje sociální služby za spravedlivé. Služby veřejných, dobrovolnických a charitativních organizací stejně jako dodatečné informace o nich jsou dotazovaným dle výsledků zmíněného výzkumu špatně dostupné.

### **Dotazníková sonda mezi mongolskými sociálními pracovníky (Empirický dodatek k podkapitole 1.3 Sociální práce v Mongolsku)**

Pro získání bližší představy o současném stavu sociální práce v Mongolsku a z důvodu nedostatku dostupné literatury na toto téma autorka této práce v dubnu a květnu 2010 uskutečnila dotazníkovou sondu<sup>23</sup> mezi pracovníky sociálních služeb a studenty sociální práce v Ulanbaataru. Percepce úlohy sociální práce a postavení sociálního pracovníka v Mongolsku probírané v předchozím odstavci byly jedněmi z předmětů zájmu.

---

<sup>22</sup> Diecézní Charita Litoměřice. *Mongolsko – Zavedení studijního programu sociální práce – Ulánbátar* [online]. [citováno 10.1.2011] Dostupné z WWW: <<http://old.dchltn.cz/sluzby.php?id=z>>

<sup>23</sup> Vzhledem k nízkému počtu zapojených osob se nejedná o klasickou anketu, nýbrž pouze o sondu, a z tohoto důvodu ani výsledky sondy nebyly zpracovávány statistickými postupy, resp. prošly pouze základním kvantitativním zobrazením. Přínosem jsou především získaná data kvalitativní povahy.

Za účelem realizace dotazníkové sondy byla navázána spolupráce s Charitou ČR. Ta v Mongolsku realizuje mj. projekt zaměřený na rozvoj tamní sociální práce. Cílem projektu „Zavedení studijního programu sociální práce – Ulanbátar“ je přispět k profesní přípravě sociálních pracovníků, jejichž role bývá dosud chápána především jako role administrativní a úřednická, a tím zprostředkovaně přispět ke zlepšení situace některých ohrožených skupin obyvatel. Projekt se zaměřuje především na studenty sociální práce z pěti ulanbaatarských vysokých škol. Záměrem je přiblížit jim přímou práci s klienty a motivovat je pro ni pomocí systému odborných praxí a dále podpořit jejich vzdělávání vybudováním studijního centra s knihovnou a počítačovým pracovištěm. Pro dotazníkovou sondu bylo využito kontaktů Charity na tyto budoucí sociální pracovníky a také napojení na její partnerskou organizaci Caritas Mongolia.

Jako výzkumný nástroj použila autorka práce dotazník o třech otázkách – viz Příloha I. Záměrem bylo na základě vyjádření pracovníků sociálních služeb a studentů sociální práce zmapovat, jaké v Mongolsku existují sociální služby a jaké je postavení tamních sociálních pracovníků. Třetí zkoumanou oblastí bylo, jestli sociální pracovníci vnímají nějaké rozdíly mezi mongolským a západním pojetím sociální práce. (Jistá míra jejich názoru na dané téma byla předpokládána vzhledem k působení mezinárodních organizací v tamní sociální sféře a také s ohledem na vliv sociálně-pracovního diskursu přenášeného z USA prostřednictvím profesní přípravy některých sociálních pracovníků na amerických univerzitách a čerpání z americké oborové literatury.)

Dotazníky přeložené do mongolštiny byly distribuovány s pomocí českého pracovníka Charity ČR Mgr. Evžena Diviše, vedoucího charitní mise v Mongolsku, a mongolské manažerky výše popsaného projektu Zoljargalan Gantumur. Dotazník byl e-mailem zaslán pracovníkům Caritas Mongolia a několika s ní spolupracujícím organizacím, vytištěné dotazníky byly umístěny do výše zmíněného studijního centra zřízeného Charitou na univerzitě v Ulanbaataru a provozovaného pro studenty



sociální práce. Celkem bylo osloveno přibližně 50 pracovníků a 50 studentů.<sup>24</sup> Při takto vyčísleném počtu činila návratnost dotazníků 23 %.<sup>25</sup>

Tento způsob výběru souboru osob zapojených do šetření je zároveň jejím nejvýznamnějším limitem. Je nezbytné brát v úvahu, že samovýběr respondentů pravděpodobně nezanedbatelně snížil reprezentativnost výzkumného souboru (viz Disman, 2006) a mohl také zkreslit výsledky, neboť obecně mají k dobrovolnému zapojení do anket vyšší motivaci lidé s vyhraněnějšími názory, než jaké má průměrný představitel základního souboru (Hendl, 2009). Dalším problematickým momentem je, že u sběru dotazníků v elektronické podobě nebyla vždy zajištěna anonymita, což mohlo ovlivnit některé respondenty v jejich odpovědích. Významnou skutečností taktéž je, že většina respondentů žije v Ulanbaataru, kde pravděpodobně podmínky pro sociální práci budou příznivější než na venkově.

Tabulka č. 1 **Charakteristika respondentů dotazníkové sondy dle jejich vztahu k profesi sociální práce**

vztah k sociální práci	respondenti (dle čísel dotazníků)	absolutní četnost	relativní četnost [%]	kumulativní absolutní četnost	kumulativní relativní četnost [%]
student sociální práce	1, 2, 4, 5, 7, 16, 17, 20, 23	9	39,130	9	39,130
zaměstnanec sociální služby, ale nikoliv sociální pracovník	9, 10, 11, 13, 22	5	21,739	14	60,869
sociální pracovník	12, 21	2	8,700	16	69,569
sociální pracovník a student zároveň	14	1	4,348	17	73,917
zaměstnanec sociální služby a student zároveň	18	1	4,348	18	78,265
sociální pracovník, zaměstnanec sociální služby a vyučující zároveň	19	1	4,348	19	82,613
neuvedeno	3, 6, 8, 15	4	17,391	23	100,004
<b>CELKEM</b>	-	<b>23</b>	<b>100</b>	<b>23</b>	<b>100</b>

<sup>24</sup> Zcela přesné údaje autorce bohužel nejsou známy z důvodu distribuce dotazníků respondentům cestou dvou až tří prostředníků.

<sup>25</sup> Poměrně vysokou návratnost lze dle názoru autorky přičítat distribuci dotazníků na bázi již existujících kontaktů a pracovních vztahů mezi distributory dotazníků a oslovenými osobami.

Bylo vyplněno 23 dotazníků, z toho 12 neúplně. Jak zobrazuje Tabulka č. 1 uvedená na předchozí straně, mezi respondenty bylo 9 studentů, 2 sociální pracovníci, 5 jiných zaměstnanců sociálních služeb a 3 respondenti spadající do více z těchto kategorií (1 sociální pracovník a současně student, 1 zaměstnanec sociální služby a současně student, 1 sociální pracovník, vyučující sociální práce a současně zaměstnanec sociální služby na pozici jiné než sociální pracovník). 4 dotazovaní svůj vztah k sociální práci neuvedli.

Po sběru od respondentů byly vyplněné dotazníky přeloženy profesionální překladatelkou mongolského původu Doržchand Vaněčkovou (mj. dlouholetou překladatelkou Správy uprchlických zařízení) zpět do češtiny. Následně autorka této práce provedla obsahovou analýzu, za pomoci které v odpovědích na otevřené otázky identifikovala jednotlivá témata, o nichž respondenti referovali. Tato témata posloužila jako kategorie pro klasifikaci dat. Vytisknutý materiál byl okódován a data následně roztříděna, základně kvantifikována a zobrazena ve frekvenčních tabulkách (viz Přílohy II – IV). Výsledná zjištění a jejich interpretace jsou uvedeny v následujících odstavcích.

První otázka dotazníku zněla *„Zkuste, prosím, popsat rozdíly, které vidíte mezi mongolským a evropským (či obecně západním) pojetím sociální práce nebo způsobem provádění sociální práce v praxi.“* Odpovědělo na ni 20 z celkem 23 respondentů, kteří se zapojili do dotazníkového šetření.

8 respondentů spatřuje rozdíl v tom, že v Mongolsku leží těžiště sociální politiky v přidělování finančních a věcných dávek.<sup>26</sup> („Sociální služba v Mongolsku je v současnosti více zaměřená na finanční pomoc v hotovosti a na materiální pomoc.“) 5 z nich a 1 další respondent komplementárně k tomuto názoru uvedli, že západní země disponují širším spektrem sociálních služeb a preferují komplexnější přístup ke klientovi než jen hmotnou pomoc. 3 respondenti se dále shodli, že v mongolské sociální práci převažuje okamžitá, neodkladná pomoc. („Převažuje okamžité forma pomoci.“ „...poskytování sociální služby v Mongolsku...se více zaměřuje na

---

<sup>26</sup> Toto zjištění je ve shodě s poznatky výše citovaného výzkumu *Community Attitude Towards the Organizations Where Social Work Services Are Offered* (Tumurbaatar & Naidan, 2009) – viz kapitolu 1.3.

neodkladnou materiální a finanční pomoc.“) 1 jiný respondent tento problém pojmenovává jako nemožnost poskytovat lidem služby dlouhodobě. Uvádí, že „Užívané pravidlo je - POUZE JEDENKRÁT.“ Jiní 2 respondenti spatřují slabinu mongolských sociálních služeb v jejich nízké individualizovanosti, neboť se mnohdy poskytují hromadně, celým skupinám. 1 respondent poukazuje na nedostatečné financování mongolských sociálních služeb a další 2 respondenti se tohoto tématu dotýkají, když zmiňují lepší ekonomické zázemí západních sociálních služeb a rozvinutější sociální politika v důsledku lepší ekonomické kondice státu. („Sociální politika v evropských zemích na rozdíl od sociální politiky našeho státu je více rozvinutá a lépe sladěná s ekonomickou situací ve své zemi.“) Po 1 respondentovi dále zmínilo nedostatek soukromí při práci s klienty, nedostatek dalšího vzdělávání sociálních pracovníků, centralizaci sociálních služeb a další charakteristiky současných mongolských sociálních služeb.

5 respondentů zdůraznilo, že pojetí sociálních služeb se v současnosti vyvíjí. 2 z nich dodali, že se objevují nové formy sociálních služeb, zahrnující ve větší míře např. psychologickou pomoc. („V poslední době přibývá počet organizací, které nabízejí psychologické poradenství i další profesionální služby.“) Tento vývoj popisují 2 respondenti jako posun v celkové koncepci sociální politiky od snižování chudoby jakožto jejího hlavního cíle směrem k důrazu na posilování soběstačnosti a osobnostní rozvoj klientů mj. prostřednictvím sociálních služeb.

Sociální služby v západních zemích jsou kromě již zmíněného spatřovány jako individualizovanější (1), zahrnující terénní služby (1) a typické tím, že je lidé sami vyhledávají oproti převažujícímu nedobrovolnému kontaktu se sociálním pracovníkem v Mongolsku. 1 respondent se domnívá, že v západních zemích se společnost více zapojuje do řešení sociálních problémů.

Uvedené vyhodnocení první otázky podrobně ilustruje tabulka v Příloze II.

Druhá otázka „*V jakých organizacích sociální pracovníci v Mongolsku pracují?*“ mapovala, v jakých službách se v Mongolsku uplatňují sociální pracovníci.

Odpovědělo všech 23 respondentů zapojených do dotazníkového šetření. Důvodem může být, že zde k odpovědi byla nabídnuta tabulka, která pomohla

respondentům strukturovat jejich vyjádření, což pro ně mohlo být více motivující, než pouze prostor, poskytnutý jejich odpovědi u první a u třetí otázky.

Nejčastěji respondenti jmenovali jako poskytovatele sociální služby samosprávné úřady či jejich součásti – odbor sociální péče úřadu městské části, obecní úřad, odbor sociálních služeb okresního úřadu. Aspoň jednu takovou instituci uvedlo 19 respondentů. Školy (základní, střední, střední odborné či obecně školy) jako působiště sociálních pracovníků zmínilo 13 respondentů. Dále byly jmenovány služby ve prospěch dětí a mládeže (9), věznice (8), zdravotnická zařízení (7), služby ve prospěch obětí násilí (6), Ministerstvo práce a sociálních věcí (3), ve prospěch žen (3). S nižší četností byly zmíněny další služby, např. konkrétní organizace jako Save the Children (2), Nadace Kristina Nobela (2), World Vision (1), Charita (1), ADRA (1), Národní centrum pro duševní zdraví(1), HA – svaz sociálních pracovníků (1) ad. nebo naopak povšechné kategorie služeb jako nevládní organizace (7) či státní organizace (2). Kvantifikované rozložení odpovědí přehledně uvádí tabulka v Příloze III.

Co se týče zřizovatele služeb, nejčastěji byly uváděny státní organizace, a to výlučně v kategorii úřadů a věznic, převážně mezi školami (3 respondenti uvedli kromě státních také nestátní školy) a zdravotnickými zařízeními (1 ze 6 respondentů uvedl kromě státních také mezinárodní zdravotnická zařízení). Naopak služby na pomoc obětem násilí byly označeny pouze jako nevládní, stejně tak služby pro rodiny a ve prospěch žen (zde 1 ze 3 respondentů uvedena také mezinárodní organizace). Dětem a mládeži se údajně dostává podpory jak od nevládních (6) a mezinárodních (6) organizací, tak od státu (2). Z odpovědí vyplynulo, že někteří respondenti, zejména studenti sociální práce, nejsou zcela přesní v rozlišování poskytovatele sociální služby. V dotaznících se objevily zjevné nonsensy typu, že obecní úřad je mezinárodní organizace, případně že může být zřizován jak státem, tak nevládní organizací, tak mezinárodní organizací. Jiní respondent označil v Mongolsku působící „soukromé nadace“ jako státní i nevládní a jiný uvedl stejnou dvojakost formy zřizovatele u položky „státní organizace“.

Při definování cílů uvedených organizací převládaly formulace uvádějící jako cíl samotné poskytování blíže nespécifikované služby určité cílové skupině (např. „nabízet sociální službu pacientům v nemocnicích, rodinám pacientů a lékařům a

personálu“, „poskytovat sociální službu ženám, které jsou oběťmi násilí“, „poskytovat sociální službu místním občanům“, „poskytnout občanům státní sociální péči“). Méně často se v popisu cílu objevovaly konkrétní způsoby pomoci (např. „psychologické poradenství a chráněné bydlení pro oběti násilí-ženy a děti“, „nabízet psychologickou poradenskou službu rodinám“) nebo definice cílového stavu, ke kterému má sociální služba napomoci se dostat (např. „podpořit zvýšení životní úrovně žadatele“ , „pomoci ženám a dětem, které jsou oběťmi domácího násilí a pohlavního zneužívání, překonat následky různého násilí, vč. pohlavního zneužívání, a zajistit jim podmínky pro rovnoprávný a bezpečný život“, „pomoci získat soběstačnost, zajistit lepší životní podmínky, zbavit se chudoby“, „zvýšit kvalitu a dostupnost zdravotní péče, organizovat osvětu v péči o zdraví“)

Na třetí otázku „*Jak podle Vás běžní lidé v Mongolsku vnímají sociální práci?*“ odpovědělo 12 z celkem 23 respondentů zapojených do dotazníkového šetření. Důvodem nižšího počtu platných odpovědí může být jednak to, že otázka byla již třetí, poslední, takže méně motivovaní respondenti mohli již ztrácet trpělivost a ochotu k vyplňování dotazníku a jednak formátová chyba při tisku dotazníků, kterou byl bohužel nedopatřením redukován prostor na odpověď na tuto otázku, což mohlo některé respondenty odradit. Jeden dotazník byl doručen nekompletní, bez stránky s třetí otázkou.

Dva respondenti si myslí, že lidé v Mongolsku mají v zásadě dobré povědomí o sociální práci. Uvádějí, že sociální služby v zemi fungují již dlouho a samotná profese tam existuje již 10 let, byť označení sociální pracovník a pracovník v sociálních službách se užívají teprve několik let. Dva respondenti se naopak domnívají, že Mongolové v některých ohledech nejsou s principy sociální práce dostatečně obeznámeni. Podle jednoho z nich většina lidí zná pouze sociální pracovníky na obecních aj. samosprávních úřadech, podle druhého respondenta lidé nejsou dobře informováni o právech a povinnostech svých, ani sociálních pracovníků, což sociálním pracovníkům ztěžuje práci.

Co se týče působnosti a kompetencí sociálních pracovníků, v odpovědích se opakovala hlavní charakteristika mongolských sociálních služeb uváděná také u první otázky dotazníku. Podle šesti respondentů si totiž lidé spojují sociální pracovníky

především s finanční a materiální pomocí. Dva respondenti dále uvedli, že lidé znají sociální pracovníky v souvislosti s pečovatelskými a zdravotnickými službami. Po jednom respondentovi uvedlo jako lidem známé oblasti působnosti sociální práce ochranu práv některých skupin osob, práci s nízkopříjmovými rodinami a oběťmi násilí, činnost sociálních pracovníků ve školách a pomoc státních institucí ve formě potvrzení pro pracovní aj. cesty do zahraničí.

Tabulka rozložení četností odpovědí na tuto třetí otázku dotazníku je uvedena v Příloze IV.

Dotazníková sonda ukázala, že z pohledu zapojených sociálních pracovníků a studentů sociální práce je v Mongolsku akcentována především okamžitá pomoc ve finanční a materiální formě (čímž potvrdila poznatky uvedené výše v této podkapitole) avšak poukázala také na probíhající rozvoj sociálních služeb, včetně vzniku nově zaměřených na dosud nepokryté problematiky. Někteří z respondentů postrádají možnost pracovat s klienty dlouhodobě a individualizovaně, chybí podle nich adekvátní podmínky pro poskytování kvalitnější sociální práce – např. financování sociálních služeb považují za nedostatečné, nevyhovuje jim příliš centralizované plánování poskytování sociálních služeb, na vládní úrovni o koncepci a rozvoji soc. politiky podle nich nerozhodují odborníci. Sonda vypovídá spíše o praxi sociální práce v Mongolsku, neodkryla výrazné rozdíly v samotném pojetí poskytování sociální služby, přístupu sociálních pracovníků, snad jen implicitně. Z formulací cílů, které vyzdvihovaly spíše poskytování pomoci určité cílové skupině než podporu vlastního úsilí klientů ke změně lze tušit paternalistický důraz na aktivitu pomáhajícího a relativní pasivitu klienta (ve srovnání se západním či českým standardem pojetí služeb). Ovšem vzhledem k omezeným možnostem a nereprezentativnosti realizované sondy (a dotazování anketního typu obecně) lze brát takovéto závěry pouze jako velmi orientační, nelze je generalizovat.

## **Úvaha nad podobnostmi ve vývoji sociální práce po roce 1989 v Československu a v Mongolsku**

Z poznatků uvedených v této kapitole vyplývá, že sociální práce v Mongolsku je poměrně solidně zakotvenou profesí, nicméně zatím se stále významně vyvíjí. Tento proces v některých ohledech připomíná rozvoj sociální práce v ČR v nedávné minulosti, v Mongolsku však kvůli svízelnějším ekonomickým podmínkám po roce 1990 probíhá pozvolněji a pochopitelně s jinými, specificky mongolskými peripetemi.

Podobně jako v Mongolsku, také v Československu se předlistopadová sociální politika „téměř výhradně orientovala na tzv. objektivně zjistitelné materiální potřeby a ohraničovala svá opatření na redistribuci příjmů. Formální úlohou sociálního pracovníka bylo testovat nárok na dávky a realizovat jejich distribuci.“ (Navrátil 1998, s. 46) Po pádu socialistického režimu postupně docházelo k zapojení sociálních služeb aktivně pracujících s klienty a k rozšíření repertoáru sociálních problémů, na něž se sociální politika zaměřuje. (Ibid., s. 46)

Pokud se ohlédneme do nedávné minulosti české sociální práce, jak se vyvíjela po roce 1989, jak postupovalo přejímání zahraničních zkušeností a trendů atd., může být tento pohled zpět inspirující pro představu, jak může vypadat současný stav rozvoje sociální práce v Mongolsku, kde je tento rozvoj brzděn výrazně skromnějšími ekonomickými podmínkami.

V případě takového srovnání lze předpokládat, že Mongolové - i ti žijící v ČR - většinou znají profesi sociálního pracovníka, byť se jejich představa může lišit od podoby, kterou má výkon této profese dnes u nás. Jak bylo uvedeno, kompetence sociálního pracovníka jsou běžně spojovány především s distribucí materiální pomoci. Lze se např. domnívat, že kontakt se sociálním pracovníkem může být vnímán jako nepřítel žádoucí, nejkrajnější řešení, často spojené s kontrolou ze strany státu. Může s ním být spojená stigmatizace člověka, který službu využívá. Mongolové proto ve srovnání s Čechy mohou méně ochotně vyhledávat spolupráci či pomoc sociálního pracovníka. Může pro ně představovat větší autoritu, což může komplikovat spolupráci, pokud pracovník počítá s více partnerským vztahem a třeba s větší iniciativou a participací mongolského klienta, není třeba tak direktivní, jak klient očekává atp.

## 2. Interkulturní sociální práce

Jak naznačila první kapitola, užití teorií a aplikování „standardních“ postupů z nich odvozených není při sociální práci s lidmi z odlišných kultur (o to více než u klientů ze stejné kultury jako je sociální pracovník) přímočaře možné. Payne (1997, s. 7) toto tvrzení podepírá třemi pádnými argumenty:

1. **hodnotové a kulturní základy různých společností mohou být nekompatibilní s předpoklady a stanovisky západní sociální práce** (např. západní důraz na soběstačnost, samostatnost a seberealizaci jedince může být v rozporu s důležitostí vzájemné závislosti v rámci rodiny a úcty k autoritám, které tradičně akcentují a vyžadují čínská a jiné východoasijské společnosti),
2. **různé společnosti čelí různým sociálním problémům a otázkám** (je např. rozdíl mezi potřebami a problémy moderní urbanizované společnosti s rozvinutějšími a dostupnějšími službami a paletou možností ekonomického uplatnění, specifickými druhy kriminality atd. a potřebami a problémy rurální společnosti více závislé na přírodních podmínkách, s těsnějšími rodinnými a vůbec mezilidskými vazbami, s obtížněji dostupnými službami, zdravotními, vzdělávacími, sociálními aj.),
3. **na základě znalosti historie kolonialismu existují důvody pro obezřetnost před sklouznutím ke kulturnímu imperialismu** (v důsledku preference ekonomického profitu kolonizátorů byly v minulosti v koloniích narušovány tradiční společenské struktury, které do té doby tvořily základ prosperity a smíru ve společnosti, ve smyslu prevence i záchranné sociální sítě)

Poslednímu ze svých tří argumentů však sám Payne (1997, s. 11) do jisté míry obrušuje hrany, když podotýká, že v současnosti jsou již západní společnosti kulturně a eticky pluralitní. Z tohoto důvodu se také v rámci mnoha pomáhajících profesí vyvinuly a stále vyvíjejí techniky a teorie či celé podobory usnadňující a zefektivňující práci pomáhajících s klienty odlišného etnika než jsou sami. Známe tak např. interkulturní psychologii, multikulturní ošetřovatelství, v pedagogice multikulturní výchovu a interkulturní vzdělávání apod. Otázkou k polemice však



zůstává, v jaké míře toto platí také v ČR a nakolik v západních společnostech současný trend multikulturalismu pouze zakrývá hlouběji zakořeněný etnocentrismus.

Od přelomu 60. a 70 let, kdy zejména v USA začalo výrazně přibývat odborných článků o práci s příslušníky menšinových kultur, reflektuje toto téma také sociální práce. Sociální pracovníci si v té době začali uvědomovat, že některé tradiční metody nejsou při práci s těmito klienty efektivní či je dokonce spíše poškozují, než aby je podporovaly. (Harper & Lantz, 1996, s. 1) <sup>27</sup>

Tato kapitola shrnuje některé významné vědecké poznatky upotřebitelné při sociální práci s příslušníky jiných kultur. Smyslem jejího zařazení je nastínit, jaké specifické nároky klade na sociálního pracovníka interkulturní povaha situace při práci s klientem z odlišného kulturního prostředí (což se pochopitelně týká také např. sociálního pracovníka SUZ při práci s mongolským žadatelem o mezinárodní ochranu) a současně v jakých ohledech může být takováto spolupráce obtížná pro klienta.

## **2.1 Koncept interkulturního přístupu v pomáhajících profesích**

### **Definice kultury**

O interkulturní sociální práci hovoříme – nikoliv překvapivě – tehdy, pokud sociální pracovník je příslušníkem jiné kultury než klient. V první řadě je proto třeba objasnit, co je zde myšleno kulturou.

Jan Pieter van Oudenhoven, profesor interkulturní psychologie na Gröningenské univerzitě, pracuje s pojmem kultura ve významu systému hodnot, norem, myšlenek, postojů, chování, prostředků komunikace a jejích produktů, které

---

<sup>27</sup> Devore a Schlesinger (1998, s. 151) kupříkladu uvádějí kasuistiku Afro-Američanky středních let, matky dvou malých dětí, která se z důvodu zdravotních problémů snažila vyjednat si se sociálním pracovníkem snížení pracovního úvazku oproti výši, v jaké jí byl předepsán jako podmínka přiznání finanční dávky na podporu nízkopříjmových rodin. Sociální pracovník podezřívá klientku ze lži a zatajení dalších příjmů, neboť při sociálním šetření zjistil, že rodina má dostatek jídla, děti jsou pěkně oblečené atd. Až při hlubším pátrání zjistil, že klientka je součástí komunity, ve které funguje vzájemný podpůrný systém (tzv. swapping), bez kterého by velká část jednotlivých členů komunity jen těžko přežila. Kdyby sociální pracovník neměl hlubší zájem o klientčinu situaci nebo neznal dané kulturní prostředí, snadno by mohl vyhodnotit její situaci chybně a svým rozhodnutím jí ji ještě zkomplikovat, pokud by usuzoval pouze podle svých zkušeností a znalostí práce s klienty-příslušníky majority.

jsou sdíleny v určité komunitě a přenášeny z generace na generaci. (citováno podle Rothfus & Horská, 2008)

Ve shodě s van Oudenhovenem je také Matoušková (2003, s. 99) definice kultury jako způsobu „konání, cítění a myšlení, který je vlastní určitému lidskému společenství. Kultura je vše, co je získané a předávané, tj. opak vrozeného.“

Pojem kultura je v této práci používán ve smyslu těchto dvou definic.

Pro dokreslení lze připojit třetí vymezení kultury, a to od Geerta Hofstedeho, autora, jehož dílu je věnován prostor níže. O kultuře píše poměrně originálně, když ji v analogii k počítačové terminologii přirovnává k mentálním programům, nazývá ji „softwarem mysli“. Tyto mentální programy (tj. kultura), které v sobě nese každá osoba, jsou podle něj „vzorce myšlení, cítění a potenciálu pro jednání, které se naučila v průběhu svého života. ... Lidské chování je mentálními programy určeno jen z části: člověk má základní schopnost odchýlit se od programů a reagovat způsoby, které jsou nové, tvořivé, destruktivní či neočekávané. ... Zdroje mentálního programování jedince pocházejí z jeho (jejího) sociálního prostředí, ve které vyrostl(a) a ve kterém sbíral(a) své životní zkušenosti.“ (Hofstede, 1999, s. 6) Dále Hofstede upozorňuje, že kulturu je třeba odlišovat od lidské přirozenosti a také od osobnosti každého člověka. (Hofstede, 1999, s. 6)

V praxi je kultura vázána zejména na etnicitu svého nositele. Dalšími významnými faktory může být např. příslušnost k určité sociální vrstvě, genderu, k určité generaci, subkultuře apod., nicméně etnická příslušnost je činitel, který ovlivňuje kulturu nejvýrazněji.

### **Interkulturní komunikace**

Zaměříme se nyní na to, jak se kultura promítá do hodnot, chování, postojů a dalších aspektů duševního, sociálního i běžného praktického života každého člověka. „Každý jedinec má ve své mysli zakořeněné vzory myšlení, cítění a potenciálního jednání, jež se naučil během svého života. ... Když se setkají lidé různého kulturního založení, pravděpodobnost nedorozumění a neúspěšné komunikace je mnohem vyšší, než když spolu komunikují lidé zakotvení ve stejné kultuře. Projeví se to obzvláště tehdy, když lidé navzájem neznají své normy, hodnoty a vzorce chování.“

(Rothfusz & Horská, 2008, s. 73) Pro sociálního pracovníka je podstatné vnímat tyto rozdíly a jejich možný vliv na myšlení, cítění a chování vlastní i klientovo, dokázat je identifikovat a eliminovat jejich rušivý vliv na vzájemnou komunikaci a spolupráci vůbec. Jedná se o jednu z důležitých interkulturních kompetencí<sup>28</sup> - dovednost interkulturní komunikace - kterou by měl sociální pracovník pracující s klienty z jiného kulturního prostředí ovládat.

V tomto ohledu může interkulturní sociální práce v mnohém čerpat z poznatků interkulturní psychologie, která má na tomto poli delší tradici (kupříkladu časopis *Journal of Cross-Cultural Psychology* vychází v USA již od roku 1969 (Průcha, 2004, s. 71)). Jednou z primárních náplní tohoto psychologického odvětví je zkoumání rozdílů v komunikaci u příslušníků různých kultur. Dnes již víme, že „Některé prvky lidského chování lze považovat za univerzální. Jedná se především o projevy citů, které je hluboce zakořeněné v lidské biologii. Na druhé straně je rozsáhlá oblast kulturou získaných způsobů chování a projevy.“ Muhić (2004, s. 8) Za univerzálně lidské projevy lze považovat např. mávání rukou na pozdrav, smích, když člověka něco baví, pláč ze smutku nebo z bolesti, zčervenání nebo zakrývání si tváře, když se člověk stydí, leknutí v šoku, vrašnění čela při starostech nebo nepohodlí, vytváření bariér zkřížením rukou nebo nohou jako projev distance ke druhým, pokrčení rameny, když člověk něco neví, otevřená dlaň jako znamení upřímnosti, celkové poklesnutí těla při únavě a další. (Muhić, 2004, s. 9)

Naproti tomu některé projevy emocí a dokonce i některé emoce jsou typické jen pro některé kultury. Např. ruský pojem „nadryv“ vyjadřující duševní rozpolcenost nebo „toska“ znamenající tesklivost jdou do angličtiny přeložit jen nepřímou a nedokonalou, protože anglosaské mentalitě jednoduše nejsou tato rozpolčení známá tak dobře, jako „melancholické ruské duši“. (Průcha, 2004, s. 145-146) Carson a Butcher (citováno podle Atkinson, 2003, s. 530) dále upozorňují, že také některé syndromy a duševní poruchy jsou kulturně specifické a objevují se pouze u některých národností - Japonci např. znají syndrom „taijin kyofusho“, který se projevuje intenzivním strachem, že tělo daného člověka znechucuje, pohoršuje nebo zahanbuje druhé, v Mexiku a Střední Asii zase některé lidi po prožití děsivé události trápí tzv. „susto“ narušená chuť k jídlu, smutek, poruchy spánku, ztráta motivace,

---

<sup>28</sup> O interkulturních kompetencích blíže pojednává následující podkapitola – viz kapitola 2.2.

pocity méněcennosti a domnívají se, že jejich duše opustila tělo. Zdůvodnění takových rozdílů nabízí Averill (citováno podle Berry et al., 2002, s. 186), když tvrdí, že na emoce je možné hledět jako na sociální konstrukty.

V rámci interkulturní komunikace představuje významné témat zdvořilost a způsoby jejího projevoování. U Mongolů se např. sluší začít konverzaci hovorem o rodině (v Mongolsku také o stádu), až posléze je možné přejít k jádru věci. Projevem zdvořilosti je podávání předmětů druhému člověku oběma rukama nebo pravou rukou, kterou podepírá v lokti levá ruka, to samé platí pro přebírání předmětů, zejména nápojů, od druhého. Opovržlivé je podat druhému nějakou věc, např. list papíru, drženou mezi prsty. Nehodí se odmítnout nabízené pohoštění, které je vždy nabízeno přichozímu. Pro Mongoly je běžné neohlašovat se předem na návštěvu. Není častým zvykem klepat na dveře<sup>29</sup>. Za neslušné je považováno jít před starším člověkem, např. do dveří. Je nezdvořilé dotknout se klobouku nebo pásu druhého člověka a pokud je zrovna nemá oblečené, ani příslušných částí těla.<sup>30</sup>

Podobných zvyklostí by se našla celá řada, některé z nich mohou komplikovat vzájemné porozumění, např. i v komunikaci českého sociálního pracovníka a mongolského klienta.

Problematice komunikace pomáhajícího a klienta z odlišných kulturních prostředí se věnuje také kapitola 2.2 o interkulturních kompetencích.

## **Inspirace z prostředí interkulturního pedagogicko-psychologického poradenství**

Muhić (2004) ve své příručce pro pedagogicko-psychologické poradce uvádí další kulturně podmíněné faktory, které mohou přinášet nepochopení do procesu a vztahu mezi pomáhajícím a jeho klientem:

- **individualismus versus kolektivismus** – evropský individualismus se promítá do poradenství v zaměření na jednotlivce, v předpokladu, že jeho životní štěstí a úspěch se odvíjejí od jeho úsilí a schopností, že proto je sám odpovědný za svá rozhodnutí. Klient z kolektivistické kultury, který je

---

<sup>29</sup> Viz také článek BADAMKHAND, L. *Understanding Mongols* [online]. [cit. 30.8.2010]. Dostupné z WWW: <[www.mongoliatoday.com/issue/4/mentality.html](http://www.mongoliatoday.com/issue/4/mentality.html)>

<sup>30</sup> Mongolian Ways. *Mongolian Ways* [online]. c2007. Mongolian Customs [cit. 21.08.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.mongolian-ways.com/customs.htm>>.

zvyklý, že o jeho záležitostech spolurozhodují jeho blízcí, může být západním odborníkem považován za nesamostatného, závislého, nevyzrálého. Přitom z pohledu kolektivistických kultur je za nevyzrálé a sobecké naopak považováno individualistické jednání.

- **verbální a citové projevování – kontrola emocí** – poradenský proces je do značné míry založen na mluvení a na expresi emocí, v psychoterapii je schopnost verbalizovat své city považována za pokrok. V některých, zejména asijských kulturách je však mlčení známkou respektu a zejména děti mají s dospělými mluvit pouze, když jsou jimi osloveny.
- **uvědomělost, pochopení vlastní situace** – v psychoterapii, ale mnohdy i v sociální práci je klíčové, aby klient pochopil pozadí svého problému, uvědomil si své motivace, svou vnitřní psychickou dynamiku. V kolektivistických kulturách je však na takovouto introspekci pohlíženo s nedůvěrou, klienti z těchto kultur si budou své problémy formulovat spíše povrchně, např. jak sehnat práci, jak vyřešit konflikty se sousedy apod.
- **otevřenost a intimita** – předpokladem poradenství je, že daný odborník je objektivní, což mu umožňuje nacházet nové perspektivy v nahlížení klientova problému. V mnoha kulturách mimo euroamerický okruh je však nepřípustné svěřit se cizímu člověku s osobními problémy, nepředpokládá se, že by svěřením problému cizí osobě mohlo něco vyřešit.
- **racionální oproti metafyzickému modelu výkladu reality** – západní spoléhání na kauzální souvislosti jevů není blízké všem kulturám, víra (v boha či v nadpřirozeno) může hrát větší roli

### **Teorie dimenzí kultury podle Geerta Hofstedeho**

Jednu ze stěžejních teorií interkulturní psychologie zformuloval nizozemský sociální psycholog Geert Hofstede. Vypracoval ji na základě svého průkopnického výzkumu, který realizoval koncem 60. a začátkem 70. let mezi zaměstnanci firmy IBM 66 národností v 50 státech světa. Celkově výzkum zahrnul neuvěřitelných 116 000 dotazníků. Podle výsledků výzkumu zkonstruoval pět kulturních dimenzí, pomocí kterých lze charakterizovat jednotlivé národy a vystihnout rozdíly mezi jejich

mentalitami. Každá národní kultura je charakterizována indexem označujícím její polohu na pomyslné ose každé z pěti dimenzí. Hofstedeho pět dimenzí národní kultury jsou<sup>31</sup>:

1. **mocenský odstup** (power distance index; PDI) – míra, v jaké méně mocní členové organizací a institucí (např. rodiny) přijímají a očekávají skutečnost, že moc je distribuována nerovnoměrně,
2. **vyhýbání se nejistotě** (uncertainty avoidance index; UAI) – míra tolerance společnosti k nejistotě a nejednoznačnosti, v krajním významu reprezentuje významnost pravdy pro člověka; zvládání nestrukturovaných, nestandardních situací; společnosti s vysokým indexem vyhýbání se nejistotě se snaží minimalizovat možnost výskytu takových situací pomocí mnoha striktních zákonů a pravidel a na úrovni náboženství vírou v absolutní pravdu, lidé v nich jednájí více emotivně, u společností s nízkým indexem vyhýbání nejistotě je tomu naopak,
3. **individualismus vs. kolektivismus** – (individualism; IDV) míra, s jakou jsou jedinci zapojeni ve skupinách; v individualistických společnostech se od jedince očekává, že se postará sám o sebe a o svou nejbližší rodinu, oproti tomu v kolektivistické společnosti je jedinec po celý život zapojen v silně soudržných skupinách, vč. širší rodiny, které ho v případě potřeby chrání výměnou za jeho naprostou loajalitu,
4. **maskulinita vs. feminita** (masculinity; MAS) – maskulinní jsou kultury se striktnějším rozdělením genderových rolí a větším rozdílem hodnot reprezentovaných muži a ženami, preferují průbojnost a soutěživost, naopak femininní jsou kultury s menšími rozdíly mezi postavením a rolí muže a ženy, s preferencí skromnosti a oceňující péči o druhé u obou pohlaví,
5. **dlouhodobá vs. krátkodobá orientace** (long-term orientation; LTO) – kultura s rysem dlouhodobé orientace oceňuje šetrivost a vytrvalost, oproti tomu kultura charakteristická krátkodobou orientací klade důraz na

---

<sup>31</sup> Geert Hofstede. *Geert Hofstede Cultural Dimensions*. c1967-2009. [cit. 15.08.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.geert-hofstede.com>>.

respekt k tradicím, naplňování společenských povinností a zachovávání důstojné „tváře“ před druhými.

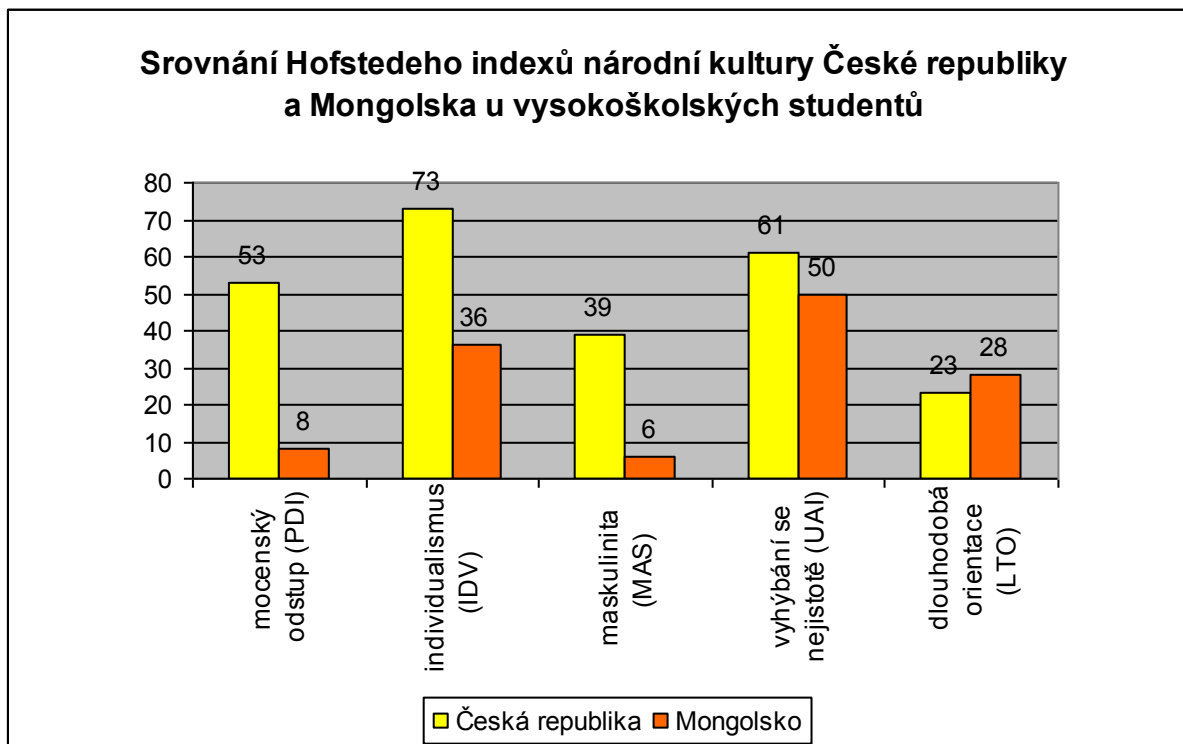
Je třeba zdůraznit, že tyto charakteristiky se nemusí projevovat u všech příslušníků dané kultury, či mohou být různě výrazné, roli hraje konkrétní prostředí, ve kterém vyrůstal a sbíral životní zkušenosti, a také osobnost každého člověka. Hofstede (1999, s. 6) svou teorií „...pouze ukazuje, jaké reakce jedince jsou pravděpodobné či srozumitelné, známe-li jeho (její) minulost.“

Hofstedeho teorie může být podle mého názoru zajímavým vodítkem pro pochopení některých rozdílů mezi českou a mongolskou mentalitou, v neposlední řadě také proto, že o současné Mongolské kultuře existuje poměrně málo empirických studií.

Hofstede neprováděl výzkum v Mongolsku a o České republice dává k dispozici pouze odhady indexů jednotlivých dimenzí (viz Tabulka č. 2). V současnosti jsou však k dispozici dvě studie Hofstedeho kulturních dimenzí realizované v obou zemích mezi studenty. Ve srovnání s celou populací se sice jedná o značně nereprezentativní vzorek, nicméně vzhledem k podobnosti výběru respondentů i k užití Hofstedeho metodiky při obou výzkumech lze jejich výsledky porovnat. Data o Mongolsku byla publikována v roce 2010 Varšavskou zemědělskou univerzitou (Szkola Główna Gospodarstwa Wiejskiego) ve zprávě ze srovnávacího výzkumu kulturních dimenzí v Polsku, Rusku a Mongolsku provedeného s pomocí Hofstedeho dotazníku (Value Survey Module 2008). Respondenty bylo 51 vysokoškolských studentů a zaměstnanců ve sféře obchodu ve věku od 17 do 29 let. (Tkaczyk, Badarch & Tureckov, 2010) Kulturní dimenze Čechů byly zmapovány v rámci srovnávacího výzkumu mezi vysokoškoláky v České republice, na Slovensku, v Maďarsku, v Polsku a v Nizozemí provedeného v roce 1999, taktéž s využitím Hofstedeho dotazníku (Value Survey Module 1994). Výzkumu se zúčastnilo celkem přes 500 respondentů. (Kolman, 2001, s. 117)

Následující graf demonstruje hodnoty indexů obou zemí:

Graf č. 1: **Srovnání Hofstedeho indexů národní kultury České republiky a Mongolska u vysokoškolských studentů**



Zdroje dat: <sup>1)</sup> Průcha (2004)

<sup>2)</sup> Tkaczyk, Badarch & Tureckov (2010)

Tabulka č. 2 na následující straně ukazuje hodnoty uvedené v grafu v porovnání s indexy publikovanými Geertem Hofstedem<sup>32</sup> pro Českou republiku, evropské země, východoasijské země a jako světový průměr. Je však třeba mít na zřeteli, že Hofstedeho číselné údaje vzešly od jiného, rozmanitějšího a širšího vzorku populace než pouze od vysokoškolských studentů, možnost komparace dat je tedy velice omezená, údaje jsou zde uvedeny pouze pro základní ilustraci.

<sup>32</sup> Geert Hofstede. *Geert Hofstede Cultural Dimensions*. c1967-2009. [citováno 20.08.2010]. Compare your home culture with your host culture. Dostupné z WWW: <[http://www.geert-hofstede.com/hofstede\\_dimensions.php](http://www.geert-hofstede.com/hofstede_dimensions.php)>.



Tabulka č. 2: **Srovnání Hofstedeho indexů národní kultury České republiky, Mongolska a dalších zemí**

	index mocenského odstupu (PDI)	individualismus (IDV)	maskulinita (MAS)	index vyhýbání se nejistotě (UAI)	dlouhodobá orientace (LTO)
<b>Vysokoškolští studenti</b>					
Mongolsko <sup>1)</sup>	8	36	6	50	28
Česká republika <sup>2)</sup>	53	73	39	61	23
<b>Širší populace *</b>					
Česká republika <sup>3)</sup>	57	58	57	74	13
Evropa <sup>3)</sup>	45	61	59	74	-
Východní Asie <sup>3)</sup> **	64	25	60	61	91
Světový průměr <sup>3)</sup>	55	43	50	64	45

\*\* Pozn.: Své pozdější studie ověřující výsledky výzkumu mezi zaměstnanci IBM Geert Hofstede realizoval ve 23 zemích mezi piloty a studenty, ve 14 zemích mezi manažery veřejných služeb, v 15 zemích mezi spotřebiteli z vyšších příjmových tříd a v 19 zemích mezi „elitami“

\*\* Pozn.: Indexy uvedené zde pro východní Asii jsou průměrem indexů pro Čínu, Hong Kong, Japonsko, Jižní Koreu a Taiwan, tj. pro země geografické východní Asie kromě Mongolska.

Zdroje: <sup>1)</sup> Tkaczyk, Badarch & Tureckov (2010)

<sup>2)</sup> Průcha (2004)

<sup>3)</sup> Geert Hofstede. *Geert Hofstede Cultural Dimensions* [online]. c1967-2009. [citováno 19.08.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.geert-hofstede.com>>

Údaje zjištěné v rámci výzkumu na Varšavské zemědělské univerzitě o Mongolech vypovídají, že ve srovnání s Čechy mívají o mnoho „vlažnější“ vztah k autoritám, jsou o dost méně individualističtí a vnímají jen velmi malé rozdíly v postavení mužů a žen ve společnosti. Ve zbylých dvou sledovaných parametrech se mongolská a česká kultura příliš neliší – Mongolové jednak o něco málo lépe snášejí nejednoznačné a nestrukturované situace a o něco méně se vyhýbají nejistotě a jednak se o trochu více orientují dlouhodobě, spíše než na krátkodobý profit.

Rozdíly ve skóre obou zemí v těchto posledních dvou kulturních dimenzích a také v dimenzi individualismus/kolektivismus odpovídají jejich geo-kulturnímu umístění – Mongolsko je od České republiky blíže k průměrným východoasijským

hodnotám, resp. naopak Česká republika je od Mongolska blíže k průměrným evropským hodnotám.

Některé z uvedených charakteristik korespondují s tím, že v Mongolsku je tradičním způsobem obživy kočovný chov dobytka. Tento specifický životní styl v mnohém formoval pohled Mongolů na svět a je dodnes do jisté míry určující pro mongolskou kulturu, neboť i v současnosti žije podle odhadů zhruba třetina obyvatel Mongolska (aspoň část roku) jako kočovní pastevci. (Migration News 1/2009) Zmíněná tendence ke kolektivismu je pochopitelná, když si uvědomíme, že jednu z nejdůležitějších hodnot v životě nomádů představuje pospolitost. (Sarlagtay, 2004, s. 329) Při starosti o početná stáda a nutnosti čelit drsnému počasí mongolské stepi těžko obstojí člověk sám, jeho závislost na spolupráci s dalšími lidmi je nevyhnutelná. Tradičně se mongolské pastevecké rodiny sdružují v komunitách zvaných khot (čteno chat). Historicky khot seskupoval deset rodin, které společně utvářely základní administrativní a vojenskou jednotku. (Ibid., s. 329) Kolektivismus má tedy v Mongolsku hluboké kořeny a své opodstatnění.

Nomádské pastevectví osvětluje také nízkou hodnotu indexu mocenského odstupu, tedy inklinaci k rovnostářství v mentalitě Mongolů. Před rokem 1921, tedy před téměř 70-letým obdobím spojenectví se Sovětským svazem, nebyla mongolská společnost výrazně hierarchizovaná. „Struktura tradiční mongolské společnosti se skládala z velkého počtu rovnocenných jednotek: pasteveckých táborů; základních územních jednotek; a buddhistických klášterů, které spojovala pouze jejich společná podřízenost představitelům politické moci a sdílené hodnoty tibetského buddhismu a mongolské etnicity.“<sup>33</sup> (Worden & Savada, 1989) Homogenitu tehdejší společnosti potvrzuje i fakt, že 90 % obyvatel tvořili pastevci nebo běžní mniši, 8 % dědičná aristokracie a 2 % výše postavení duchovní. (Ibid.) Dalším důvodem malého mocenského odstupu může být svoboda jako velmi důležitá hodnota spjatá s kočovným způsobem života. Pro kočovníka je přirozeností naprostá volnost ve

---

<sup>33</sup> Pozn.: Jedná se o vlastní překlad autorky. Citát v originále zní: „The structure of traditional Mongolian society consisted of a large number of equivalent units: herding camps; basic-level territorial units; and Buddhist monasteries, integrated only through their common subordination to political superiors and the shared values of Tibetan Buddhism and Mongol ethnicity.“

vztahu k prostoru i času, s nímž souvisí rovněž absence tradice soukromého vlastnictví půdy v Mongolsku. (Sarlagtay, 2004, s. 324)

Co se týče velice výrazného skóre Mongolů směrem k feminitě, koresponduje s ním jejich tradičně poměrně vysoké postavení žen ve společnosti (rozhodně vyšší v porovnání s ženami z muslimských zemí střední Asie nebo s ženami v Číně či Koreji), byť dělba rolí mezi muži a ženami v domácnosti i ve vztahu ke společnosti bývala tradičně jasně dána. (Worden & Savada, 1989) a ženy nebývají na vedoucích pozicích tak často, přestože dosahují vyššího vzdělání.<sup>34</sup> Femininnímu charakteru u Mongolů odpovídají také hodnoty jako blízký vztah k přírodě (Mongolové uctívají Nebe a Zemi a obecně mají respekt k silám přírody<sup>35</sup>) a důležitost domova a mezilidských vztahů. A jistě je s ním v souladu také mongolská spiritualita reprezentovaná především tibetským buddhismem a pozůstatky šamanismu, zejména srovnáme-li v tomto ohledu buddhismus s ostatními velkými světovými náboženstvími.

Mongolská spiritualita je obsáhlým tématem a pro Mongoly významnou součástí každodenního života. Převládajícím vyznáním je dnes mezi Mongoly tibetský buddhismus neboli lámaismus, ke kterému se hlásí polovina obyvatel (The World Factbook 2009) Původně se však v Mongolsku praktikoval šamanismus, který si dosud udržuje jistou pozici v religiozitě Mongolů. Stěžejní je v něm systém mnoha bohů a bohyň, bůžků, démonů, duchů. Pro ilustraci, jedná se např. o nebeské duchy (tengery) žijící ve čtyřech světových stranách, duchy, kteří mohou způsobit onemocnění (čotgory), neutrální, velmi mocné duchy (burchany), méně mocné, často domácí duchy (ongony) atd. atd. Šamany jsou muži i ženy, jejich hlavní úlohou a dovedností je, že komunikují s duchy, k čemuž využívají např. bubnování a zpěv, věštění z rozházených zvířecích kůstek, změněné stavy vědomí. Často je jejich prací léčitelství.<sup>36</sup> Pro sociálního pracovníka je náhled na spiritualitu mongolského klienta důležitý mj. proto, že jednání, které se z pohledu šamanismu může jevit naprosto logické a praktické, se může příslušníkovi západní kultury zdát jako iracionální či

---

<sup>34</sup> [http://www.culturecrossing.net/basics\\_business\\_student\\_details.php?Id=12&CID=138](http://www.culturecrossing.net/basics_business_student_details.php?Id=12&CID=138)

<sup>35</sup> <http://cs.wikipedia.org/wiki/Mongolov%C3%A9>

<sup>36</sup> [http://www.face-music.ch/bi\\_bid/historyoftengerism.html](http://www.face-music.ch/bi_bid/historyoftengerism.html)

pověřivé. Víra v osudová neštěstí a v existenci mnoha špatných a dobrých znamení je u Mongolů celkem běžná. Neštěstí může přivolat např. mluvení o negativních věcech nebo člověk, o kterém se často mluví, nebo porušení nějakého tabu. V rámci ochrany před démony jsou někdy dětem dávana jména jako Nergui neboli Bezejmenný, chlapi nosí do tří až pěti let dlouhé vlasy, někdy jsou oblékáni do dívčích šatů.<sup>37</sup> Dalším příkladem vlivu na průběh intervence sociálního pracovníka může být, že místo série konzultací s psychologem může Mongol preferovat způsob řešení svých problémů, jak ho zná ze spolupráce s léčitелеm, šamanem.

### **Osm kulturně univerzálních faktorů úzdravy v procesu pomáhání**

Příklady specifík mongolské kultury v komunikaci nebo uvedené v souvislosti s Hofstedeho teorií naznačují možné náročné momenty při interkulturní sociální práci. Některé aspekty pomáhajícího procesu jsou však naopak univerzálně aplikovatelné při práci s příslušníkem jakékoliv kultury. Jak podotýkají Lantz a Harper (1996, s. 3-4) tyto společné prvky odrážejí základní lidské potřeby a v určitých rysech kulturně indiferentní proces naplňování těchto potřeb, přestože v každé kultuře zahrnuje pomáhání výrazně odlišné zdroje a způsoby pomoci. Sociální pracovník dobře vybavený pro interkulturní praxi se pohybuje „za“ těmito kulturními rozdíly a všímá si, jak lidé postupují, když naplňují své potřeby a řeší své problémy. Harper a Lantz (1996, s. 9) popisují **osm faktorů úzdravy** (curative factors), odpozorovaných během terénních výzkumů mezi léčiteli a pomáhajícími v různých kulturách:

1. **respekt ke klientově světonázoru** – použité metody a přístup musejí být kompatibilní s klientovým přesvědčením (v případě Mongolů by mohlo jít např. o již zmíněné duchy, démony a nadpřirozené síly tvořící součást jejich života a ovlivňující jej)
2. **naděje** – víra klienta v moc pomáhajícího a spolupráce s ním (z tohoto důvodu si odborníci věší diplomy na stěny své kanceláře a šamani zase předměty symbolizující jejich moc na stěny chýše)
3. **přitažlivost pomáhajícího** – klientovo vnímání pomáhajícího jako někoho schopného pomoci; podle Harper a Lantze jsou charakteristiky pomáhajícího pojmenované Rogersem již v 50. letech právě těmito kulturně univerzálními

---

<sup>37</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Mongolian\\_culture](http://en.wikipedia.org/wiki/Mongolian_culture) (20.8.2010)

aspekty jeho atraktivity: vřelost, laskavost, důvěryhodný vzhled, zájem, integrita a empatie

4. **posilování klientovy kontroly nad problémem** – pomáhající klienta učí, jak napříště předejít problému nebo se s ním snáze vypořádat; v sociální práci je tato metoda označována jako empowerment
5. **iniciační rituály** – rituál ukončení jedné životní fáze, zahození starých zvyků symbolická smrt a následně symbolické znovunarození, začátek nové životní fáze, vstup do nové role ; často bývá součástí výcviku pomáhajících, zejména psychoterapeutů, lze jej použít také při práci s klienty např. ve zlomových životních obdobích rozvodu, odchodu do důchodu nebo osamostatnění dětí a „vyprázdnění hnízda“
6. **očistný prožitek** – univerzální metoda, jak se může člověk vyrovnat se svou nedokonalostí, minulými selháními, pocity viny; např. svěření se s chybami z minulosti ve svépomocných skupinách a tím jejich přetransformování do čehosi, co může být někomu druhému užitečné
7. **existenciální naplnění** – pomoc při odkrývání či budování klientova smyslu života, zejména u klientů, kteří zažívají existenční vakuum ve významu popsaném Franklem
8. **intervence na tělesné úrovni** – naordinování léčivé látky k užívání nebo chirurgického zákroku; v domorodých společnostech bývá tento zákrok realizován i „samoúčelně“, ze symbolických, posvátných či katarzních důvodů, naopak v západních společnostech dnes nejsou fyzické zákroky či medikace používány pouze pro svůj význam podpory procesu úzdravy

Těchto osm faktorů je důležitých pro komplexní, bio-psycho-socio-spirituální úzdravu člověka. Sociální pracovník by je měl podle Harper a Lantze (1996) zohledňovat ve své praxi práce s lidmi (nejen) z jiného kulturního okruhu, neboť ovlivňují úspěšnost jeho intervencí.

Popsané okolnosti podmiňující úspěch interkulturní intervence se nerozlučně pojí se specifickými nároky kladenými na sociálního pracovníka, jeho znalosti, dovednosti a kompetence.

Jiné momenty procesu spolupráce a jiné znalosti a dovednosti sociálního pracovníka vyzdvihují v interkulturní sociální práci Devore a Schlesinger (1998). Aby byla sociální práce s příslušníky etnických minorit kulturně senzitivní, považují za klíčové, aby byla sociálním pracovníkem podchycena na sedmi úrovních. Těmito sedmi tzv. vrstvami porozumění jsou:

1. hodnoty sociální práce
2. základní znalost lidského chování
3. znalost sítě sociálních služeb a schopnost je efektivně využívat, včetně zohlednění jejich pojetí a praxe sociální pomoci
4. sebeuvědomění, včetně uvědomění vlastní etnicity a pochopení, jak může ovlivnit práci pomáhajícího profesionála
5. vliv etnicity na každodenní život klienta
6. pochopení, že podmínky, za jakých je navázána spolupráce, silně ovlivňují způsob, jakým jsou sociální služby poskytovány a klientem vnímány
7. adaptace a modifikace použitých technik vzhledem k etnicitě klienta.

## **2.2 Interkulturní kompetence sociálního pracovníka**

Znalosti, které nastínila předchozí podkapitola patří k důležité výbavě sociálního pracovníka pracujícího s lidmi z odlišného kulturního okruhu. V praxi je však pomáhající profesionál může efektivně využít pouze ve spojení s určitými specifickými dovednostmi potřebnými pro práci s klientem z odlišného kulturního prostředí. Podle Muhiće (2004, s. 32-34) teprve dostatek sebereflexe, interkulturních znalostí a dovedností umožňuje kulturně kompetentní pomáhání.

V každém případě interkulturní kompetence musejí nasedat na základní výbavu odborných kompetencí nezbytných obecně pro každého sociálního pracovníka. Přehlednou soustavu šesti základních kompetencí sociálního pracovníka vypracovala Havrdová (1999):

- I. Rozvíjet účinnou komunikaci
- II. Orientovat se a plánovat postup

III. Podporovat klienta a pomáhat mu k soběstačnosti

IV. Zasadovat a poskytovat služby

V. Přispívat k práci organizace

VI. Odborně růst

Na základě podrobněji definovaných kritérií lze míru zvládnání a osvojení jednotlivých kompetencí hodnotit.

Interkulturní komunikace a interkulturní kompetence jsou témata zkoumaná a zpracovávaná často také v prostředí velkých mezinárodních firem a byznysu. Je to pochopitelné, neboť pro obchodníky je dovednost domluvit se s lidmi z jiných kultur klíčová. Není tedy náhodou, že sofistikovaný systém hodnocení interkulturních kompetencí INCA (Intercultural Competence Assessment) vznikl v letech 2001 až 2004 právě v prostředí průmyslových firem. INCA pracuje se sadou šesti interkulturních kompetencí:<sup>38</sup>

1. tolerance dvojznačnosti - schopnost akceptovat nejasnou a dvojznačnou situaci a konstruktivně ji řešit
2. flexibilita chování - schopnost přizpůsobit své chování různým situacím
3. umění komunikace – schopnost vytvářet vztah mezi použitým jazykem a výrazem a odpovídajícím kulturním obsahem, schopnost modifikovat vlastní jazyk a výraz, vědomá obezřetnost v používání jazyka, gest a mimiky
4. získávání znalostí - schopnost získat nové znalosti o kultuře a kulturní praxi a používat je při interakci
5. respekt k jinakosti - zvědavost a otevřenost, připravenost zbavit se předsudků o jiných kulturách i o té vlastní
6. empatie - schopnost intuitivně porozumět tomu, co si v dané situaci myslí a jak se cítí druzí

Tento koncept je cenný především tím, že současně s originální definicí interkulturních kompetencí také poskytuje nástroj, který může člověka provázet

---

<sup>38</sup> INCA Project. *Příručka pro hodnotitele* [online]. 2004 [cit. 28.12.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.incaproject.org/framework.htm>>.

tréninkem uvedených kompetencí. S pomocí dotazníkových testů a vlastního portfolia interkulturních kompetencí může sledovat svůj rozvoj na tomto poli.

Byť se jedná o metodu vyvinutou ve zcela jiném prostředí, může být inspirující také pro pomáhající profesionály, zejména vzhledem k nedostatku jiných materiálů v českém jazyce a příležitostí ke kvalitnímu vzdělávání a koučinku v oblasti rozvoje interkulturních kompetencí.



### 3. Základní charakteristiky migrace z Mongolska do ČR

Pro situaci mongolských žadatelů o mezinárodní ochranu je důležitý kontext, v jakém se migrace Mongolů do České republiky odehrává.

#### Základní údaje o Mongolsku

Mongolsko je s více než milionem a půl kilometrů čtverečných 19. největší zemí světa. S přibližně 2 766 000 obyvatel se umísťuje na 135. příčce světového žebříčku lidnatosti. Nižší hustotu osídlení mají jen Falklandské ostrovy a Grónsko. Více než milion obyvatel žije v hlavním městě Ulanbaataru, celkově je podíl urbanizovaného obyvatelstva v Mongolsku 57 %. Střední délka dožití činí 68 let, věkový medián je necelých 25,8 let. Gramotnost v populaci dosahuje 97,8 %. Polovina obyvatel vyznává lámaismus, tibetsko-mongolskou formu buddhismu, 40 % obyvatel se nehlásí k žádnému náboženství, poměrně okrajové jsou islám a křesťanství. Státním zřízením je parlamentní demokracie. (The World Factbook 2009).

#### Vývoj společnosti po pádu socialismu

Po odpoutání od Sovětského svazu v roce 1990 začali Mongolové využívat nabytých svobod, včetně možnosti cestovat, k čemuž je motivovala zejména nezaměstnanost a nízké mzdy. (Solongo, 2007, s. 6) Vykazovaná nezaměstnanost, zahrnující pouze registrované uchazeče, kteří zaměstnání aktivně hledají, je dlouhodobě nízká - v roce 2007 činila 3 %, v roce 2008 2,8 % (The World Factbook 2009), což bylo v absolutních číslech cca 30 000 osob. Aktuální počet činí 39.941 registrovaných nezaměstnaných v červnu 2010.<sup>39</sup> U těchto údajů je však třeba zohlednit, že podle odhadů zhruba třetina obyvatel Mongolska žije nomádkým

---

<sup>39</sup> National Statistic Office of Mongolia. *Social and economic situation of Mongolia (As of the first half of 2010)* [online]. c2008. [cit. 01.07.2010]. Dostupné z WWW: <[www.nso.mn/v3/index2.php?page=news\\_more&id=419](http://www.nso.mn/v3/index2.php?page=news_more&id=419)>.

National Statistic Office of Mongolia. *Social and economic situation of Mongolia (As of the first 1 month of 2009)* [online]. c2008. [cit. 01.07.2010]. Dostupné z WWW: <[http://www.nso.mn/v3/index2.php?page=news\\_more&id=229](http://www.nso.mn/v3/index2.php?page=news_more&id=229)>.

pasteveckým způsobem života.<sup>40</sup> a také rozvinutou šedou ekonomiku a práci na černo.

Jak již bylo zmíněno, zhruba třetina obyvatelstva žije pod hranicí chudoby. (Munkhjargal, 2009, s. 9; The World Bank: Mongolia – Country Brief) Hrubý domácí produkt *per capita* činil v roce 2009 3 200 amerických dolarů (dále USD), což je málo i v regionálním porovnání – Čína dosáhla hodnoty 6 600 USD, Kazachstán 11 800 USD, Rusko 15 100 USD, Jižní Korea 28 000 USD a pro srovnání ČR 25 100 USD. Pro představu v roce 2008 dosahovala minimální měsíční mzda výše 108 USD. (Migration News 1/2009) Ekonomické podmínky tedy bezesporu posilují trend mongolské pracovní migrace do zahraničí.

### **Mongolská migrace**

Cílové země mongolské migrace přehledně znázorňuje graf z podkladů k přednášce „Migration Issue in Mongolia“ Enkhtsetseg Byambaa demografky působící v Population Teaching and Research Center National University of Mongolia, kterou přednesla v roce 2009 na Letní škole migračních studií v Jindřichově Hradci - viz Příloha V Cílové země mongolské migrace. Mongolové migrují nejvíce do blízkého Kazachstánu, kde se ale pravděpodobně nejedná o klasickou pracovní migraci, spíše o trvalý či dočasný návrat etnických Kazachů, kterých dodnes žije v Mongolsku asi 140 000<sup>41</sup>, tj. přes 5 % populace, a které kazašská vláda od roku 1991 láká v rámci svého návratového programu.<sup>42</sup> Podle údajů OSN, resp. UNDP se mezi lety 1991 a 2005 těchto navrátilců, kazašsky tzv. oralmanů, přistěhovalo z Mongolska 71 507. (Status of Oralman in Kazakhstan, 2006) Dále jsou z asijských zemí nejčastějším cílem mongolských migrantů Jižní Korea, kde pobývá kolem 20 000 mongolských migrantů, z nich polovina nelegálně (Migration News 1/2009; Solongo, 2007), Čína a Japonsko. V USA žije zhruba 9 000 Mongolů, většina z nich přišla na studentská víza

---

<sup>40</sup> Russia, Mongolia, Migration News, 2009;

*Wikipedia, The Free Encyclopedia: Mongolia* [online]. c2010 [cit. 18. 9. 2010]. Dostupný z WWW: <<http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Mongolia&oldid=406528425>>.

*Wikipedia, The Free Encyclopedia: Nomad* [online]. c2010 [citováno 18. 9. 2010]. Dostupný z WWW: <<http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Nomad&oldid=405302623>>.

<sup>41</sup> *Wikipedia, The Free Encyclopedia: Kazakhs* [online]. c2010 [cit. 23.07. 2010]. Dostupný z WWW: <<http://en.wikipedia.org/w/index.php?title=Kazakhs&oldid=407146999>>.

<sup>42</sup> EurasiaNet, *Mongolia: Ethnic Kazakhs eye land of opportunity to the west*, 4 November 2009. [cit. 23.7.2010] Dostupný z WWW: <<http://www.unhcr.org/refworld/docid/4b067562c.html>>.

(Solongo, 2007; Migration News 1/2009). V rámci Evropy jsou prioritními cílovými zeměmi mongolské migrace Rusko, Německo a mj. Česká republika.

Pracovní migrace je důležitým zdrojem příjmů pro rodiny migrantů, které zůstaly v Mongolsku. V roce 2004 byly do Mongolska zaslány skrze banky aj. finanční instituce remittance ve výši zhruba 100 000 000 USD (Solongo 2007). Podle výzkumu Sociologického ústavu AV ČR, realizovaného v 2006 posílá rodinám peníze 80 % dotazovaných Mongolů žijících v ČR s pracovním povolením. (Rejšková, 2009)

### **Mongolská migrace do České republiky a životní podmínky zdejších Mongolů**

Co se týče migrace Mongolů do České republiky, nejedná se o nový jev. Česko-mongolské vztahy mají na diplomatické úrovni již šedesátiletou tradici. V rámci dlouhodobé úzké spolupráce Československo poskytovalo Mongolsku zejména hospodářskou pomoc ve formě výstavby závodů a zavádění moderních výrobních technologií. Od roku 1957 probíhaly mezi oběma zeměmi výměny odborníků a na zdejších vysokých školách vystudovalo přes 20 000 mongolských studentů, kteří dodnes tvoří část elity napomáhající společenskému a hospodářskému rozvoji Mongolska.<sup>43</sup>

Od roku 2004 patří Mongolsko mezi osm prioritních států české zahraniční rozvojové spolupráce. Rozvojové aktivity se zaměřují např. na automatizaci a moderní řízení průmyslu, vybavení a rekonstrukci zdravotnických zařízení, zajišťování vodních zdrojů a boj proti desertifikaci, odpadové hospodářství, boj proti obchodování s lidmi a v neposlední řadě na oblast práce a sociálních věcí, ve které si ČR vytyčila za cíl nastartování studijního programu pro sociální pracovníky a modernizaci služeb zaměstnanosti. (Program rozvojové spolupráce mezi Českou republikou a Mongolskem na období 2006 – 2010) Česká angažovanost v Mongolsku je tedy poměrně značná.

---

<sup>43</sup> Záznam z pracovní cesty Výboru pro vzdělávání, vědu, kulturu, lidská práva a petice Senátu Parlamentu České republiky do MONGOLSKA ve dnech 16. – 24. září 2006 [online]. Senát ČR, 2006. [cit. 22.07.2010]. Dostupné z WWW: <[www.senat.cz/xqw/webdav/pssenat/original/44635/37987](http://www.senat.cz/xqw/webdav/pssenat/original/44635/37987)>.

Charakteristiky mongolské pracovní migrace zajímavě popisuje výzkum organizace La Strada realizovaný v roce 2009 metodou rozhovorů s 15 Mongoly z Prahy a dalších, zejména průmyslových měst<sup>44</sup>. (Krebs, 2010) Pro mongolskou pracovní migraci do České republiky je příznačné, že podstatná část Mongolů využívá služeb zprostředkovatele práce, většinou z řad krajanů. Jedná se většinou o fyzické osoby, pokud je prostředníkem na území ČR pracovní agentura, jde často o ukrajinské agentury. Dalšími variantami obcházejícími potřebu získání víza za účelem zaměstnání jsou např. členství v družstvu nebo pracovní stáž. Za zprostředkování práce a vyřízení potřebných dokumentů respondenti výzkumu zaplatili od 300 do 2 300 euro (nejčastěji ve spodní polovině tohoto rozpětí), jiný zdroj (Křížková, 2008) uvádí jako obvyklou částku 1000 až 1500 euro. Někteří Mongolové kvůli získání půjčky musejí ručit majetkem, např. bytem. Práce, kterou v České republice mongolští pracovní migranti vykonávají, je převážně nekvalifikovaná, byť oni sami mnohdy mají středoškolské (31,7 %) či vysokoškolské (8 %) vzdělání (Horáková, 2008, s. 87). Mzda se podle výzkumu pohybuje mezi 7 000 a 16 000 Kč, pro dosažení vyššího výdělku musejí dělníci akceptovat noční práci, přesčasy, někdy práci 12 hodin denně po celý měsíc. Pracovní doba mongolských pracovníků se může blížit až dvojnásobku plného pracovního úvazku. Ani jiná pracovněprávní ochrana pro mongolské dělníky mnohdy neplatí - absence v době nemoci nebo v podobě dovolené často není přípustná, resp. výplata se v takovém případě bez náhrady krátí o dny nepřítomnosti. Mongolové navíc často nevědí, že nebo jak se mohou bránit, nemají např. přehled o existenci odborů či nevládních organizací pomáhajících imigrantům. Některé agentury zajišťují svým pracovníkům také ubytování a kontakt s českými úřady. Migrant se tak může dostat do jisté izolace a především do kompletní závislosti na svém zprostředkovateli práce, což zvyšuje jeho zneužitelnost a brání jeho integraci do české společnosti. Otázkou ovšem je, kolik z mongolských imigrantů vůbec má záměr zůstat v České republice dlouhodobě a integrovat se zde. Již zmiňovaný výzkum organizace La Strada upozorňuje, že řada z dotazovaných s sebou vzala do České republiky své partnery či manžele a případně i dítě a že jejich úmyslem údajně bylo usadit se zde. Pokud by jim však hrozil propad

---

<sup>44</sup> Početné komunity Mongolů žijí v Blansku, Havlíčkově Brodě, Brně, Plzni, Praze, Pardubicích.

do ilegality v rámci jejich pobytového statusu, uvádějí, že by uvažovali o návratu do Mongolska nebo o přestěhování západněji do Evropy. (Krebs, 2010, s. 12)

Mongolská migrace do České republiky měla v posledních letech rostoucí tendenci. Změnu způsobil až nástup ekonomické krize. Viz následující tabulka:

**Tabulka č. 3 Počty cizinců mongolské státní příslušnosti s povoleným pobytem v ČR v letech 2003 - 2010**

Rok	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009	2010
Počet osob	1 542	2 052	2 435	3 280	6 026	8 569	5 745	5 609

Pozn.: Údaje jsou platné ke 31.12. daného roku, u roku 2010 ke 30.6.

Zdroj: *Cizinci v České republice. 2006, 2007, 2008, 2009. Český statistický úřad, [www.czso.cz](http://www.czso.cz) (26.7.2010)*

V souvislosti se zmíněnou hospodářskou krizí a úbytkem pracovních míst, vláda počátkem roku 2009 přijala opatření k omezení počtu příchozích zahraničních pracovníků. Jednalo se jednak o plošné pozastavení udělování pracovních a živnostenských víz občanům některých zemí, vč. Mongolska, od dubna do září 2009 a jednak o projekt tzv. dobrovolných návratů, jehož prostřednictvím od února do prosince 2009, kdy probíhal, odcestovalo nejvíce cizinců právě mongolské státní příslušnosti. (Zpráva o realizaci Konceptu integrace cizinců v roce 2009 a návrh dalšího postupu, s. 10) Z celkových 2 089 navrácených osob 1342 byli Mongolové. (Projekt dobrovolných návratů – vyhodnocení, 2009) Důvodem je pravděpodobně fakt, že ve srovnání s Vietnamci se Mongolové cestou do ČR méně zadlužují, tudíž pro některé mohl být (dočasný) návrat přijatelnější než pro Vietnamce (Krebs, 2010), a pro migranty z evropských zemí nebyla nabídka finančně tolik lákavá a mnozí upřednostnili setrvání v ČR, byť s rizikem ilegality pobytu, před možností, že později už by se jim nemuselo podařit do ČR se znovu dostat. Přispěním těchto opatření se počty Mongolů v ČR znatelně snížily. Svou roli mohlo hrát i to, že „Informace o nedostatku práce a neuspokojivých podmínkách v ČR se údajně v Mongolsku již rozšířily, a tak zájem o migraci na naše území poklesl...” (Krebs, 2010, s. 13)

Za zmínku stojí, že postup vůči cizincům během hospodářské krize zviditelnil rozpor v přístupu státu a občanského sektoru. Zatímco Ministerstvo vnitra si účinek opatření pochvalovalo a často se s ním veřejně prezentovalo, nevládní neziskové organizace kritizovaly jednostranně represivní zaměření postupu státu upřednostněné před přiznáním odpovědnosti státu za neuvážené udělování víz zástupcům pracovních migrantů v předchozích letech prosperity. Nevládní organizace také postrádaly důraznější systémové řešení příčin situace, které spatřovaly v nedostatečné kontrole pracovních agentur a benevolentním vydáváním víz za účelem podnikání. (Pospíšil, 2009; Burdová Hradečná, 2010; Rozumek, 2009) „Dopady hospodářské krize se výraznou měrou projevily zejména v oblasti zaměstnávání zahraničních pracovníků, jejichž počty se v roce 2009 výrazně snížily (především u občanů Ukrajiny, Vietnamu a Mongolska). S cílem zajistit si i nadále legální pobyt na území, cizinci po ztrátě zaměstnání v průběhu roku 2009 hojně přecházeli na účel pobytu podnikání, nicméně aniž na území následně skutečně začali podnikat. V této souvislosti se u cizinců zvyšuje nejen riziko nelegálního pobytu (z důvodu neplnění účelu, pro který jim byl pobyt povolen), ale rovněž riziko růstu jejich zadlužení (nejen nesplacení dluhů vzniklých se zajištěním odchodu ze země, ale i růst dluhu vůči českému státu vzhledem k neplacení povinných sociálních, zdravotních a daňových odvodů). Důsledky tohoto jednání lze očekávat v roce 2010.“ (Zpráva o realizaci Konceptu integrace cizinců v roce 2009 a návrh dalšího postupu, s. 10)

V České republice stejně jako i v jiných, zejména evropských zemích se někteří Mongolové snaží řešit svou problematickou pobytovou situaci v cizí zemi požádáním o politický azyl. Ze strany ostatních Mongolů je to však hodnoceno jako ostuda osobní i přivozovaná Mongolsku. (Solongo, 2007) Nutno však dodat, že uvedená strategie je nezdědkou užívána také cizinci jiných státních příslušností, jak konstatuje také Ministerstvo vnitra ve své *Výroční zprávě o situaci v oblasti mezinárodní ochrany na území ČR v roce 2009*: „Mezi jeden z nejčastějších důvodů podávání žádostí patřila v roce 2009 legalizace pobytu na území ČR (9,4%). Žadostí o mezinárodní ochranu se tak řada cizinců snaží vyřešit svůj neoprávněný pobytový status.“

Podle údajů UNHCR<sup>45</sup> v lednu 2010 bylo na celém světě 1 495 uprchlíků z Mongolska a 2 285 mongolských státních příslušníků aktuálně žádalo v různých zemích o azyl. V České republice jsou počty žadatelů o mezinárodní ochranu následující:

**Tabulka č. 4 Počet žadatelů o mezinárodní ochranu mongolské státní příslušnosti podle roků zahájení řízení červenec 1990 - prosinec 2009**

Rok	1990	1991	1992	1993	1994	1995	1996	1997	1998	1999
Počet osob	0	5	0	0	0	0	5	1	0	5
	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	2007	2008	2009
	67	134	79	81	123	119	95	160	193	159

*Zdroj: Souhrnná zpráva o mezinárodní ochraně za rok 2009 a Zpráva o situaci v oblasti migrace na území České republiky za rok 2007. Ministerstvo vnitra ČR, [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz), (25.7.2010)*

Mongolové jsou v České republice již čtvrtým rokem mezi třemi nejpočetněji zastoupenými státními příslušníky mezi žadateli o mezinárodní ochranu – viz tabulka č. 5 na následující straně. Nejvíce je tradičně Ukrajinců, druhá pozice se rok od roku obměňuje, na přelomu let 2007 a 2008 šlo o vlnu kurdských žadatelů z Turecka, v roce 2009 šplhal počet Kazachů. „Nicméně u státních příslušníků Kazachstánu se v téměř 90% případů jednalo o opakované žádosti podané osobami, které do České republiky přicestovaly již v roce 2006 a udělení mezinárodní ochrany jim bylo nejméně jednou zamítnut“, jak upozorňuje již zmíněná Výroční zpráva o situaci v oblasti mezinárodní ochrany na území ČR v roce 2009. Nic na tom nemění fakt, že azyl byl v minulosti udělen pouze 2 státním příslušníkům Mongolska, a to v roce 2006.

<sup>45</sup> UNHCR. *Mongolia* [online]. Poslední aktualizace 2010. [cit. 24.07.2010]. Dostupný z WWW: <<http://www.unhcr.org/cgi-bin/texis/vtx/page?page=49e488946>>.

**Tabulka 5: Nejčastější státní příslušnost a počty žadatelů o mezinárodní ochranu v letech 2005-2010**

Rok		2005		2006		2007		2008		2009		2010*	
Počty žadatelů o MO	1.	Ukrajina	987	Ukrajina	571	Ukrajina	293	Ukrajina	321	Ukrajina	203	Ukrajina	71
	2.	Slovensko	711	Egypt	422	Turecko	213	Turecko	251	Kazachstán	186	Mongolsko	53
	3.	Indie	342	Kazachstán	236	Mongolsko	160	Mongolsko	193	Mongolsko	159	Turecko	37

\*Pozn.: Údaje jsou za 1. pololetí roku 2010.

Zdroj: *Statistické zprávy odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra z let 2005 až 2010, [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz), (28.7.2010)*

Na rozdíl od Ukrajinců, kteří v ČR mají výborné krajanské zázemí a snáze se ve zdejším prostředí orientují a uplatňují (patrně díky jazykové a kulturní blízkosti), mongolští žadatelé o mezinárodní ochranu častěji využívají nabídky ubytování v pobytových střediscích Správy uprchlických zařízení, kde jsou jim navíc bezplatně poskytovány další služby a pokud jsou bez majetku, tak také vyplácen příspěvek na stravu ve výši životního minima. Mezi klienty pobytových středisek tedy mongolští žadatelé o mezinárodní ochranu dlouhodobě patří mezi nejpočetnější národnostní skupiny.

Přestože podniky v reakci na ekonomickou recesi snížily stavy mongolských (aj. zahraničních) dělníků a mnoho jich z ČR odcestovalo a přestože české úřady regulují vydávání pracovních a podnikatelských víz občanům Mongolska, na území republiky jich stále zůstává významný počet. Současně lze vzhledem k výše popsané tradici spolupráce a dalším příznivým okolnostem očekávat, že ČR zůstane pro migranty z Mongolska atraktivní destinací i do budoucna. Vzhledem k jejich určité zranitelnosti v důsledku neznalosti češtiny, časté závislosti na zprostředkovatelích práce, tlumočnicích a dalších osobách, ale také důsledkem ne zcela snadné orientace v kulturně odlišném prostředí, je odůvodněný předpoklad, že Mongolové budou nadále patřit mezi cílovou skupinu sociálních služeb pro imigranty, jak v azylových zařízeních, tak mimo ně.



## **4. Pobytové středisko pro žadatele o mezinárodní ochranu Kostelec nad Orlicí**

### **4.1 Účel, zaměření a organizační zajištění činnosti PoS Kostelec**

Provozovatelem pobytového střediska Kostelec nad Orlicí je Správa uprchlických zařízení (SUZ). Tato organizační složka státu, podřízená Ministerstvu vnitra, provozuje:

- přijímací a pobytová střediska pro žadatele o mezinárodní ochranu (MO) a integrační azylová střediska pro azylanty, a to podle zákona č. 325/1999 Sb., o azylu,
- zařízení pro zajištění cizinců, a to podle zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců,
- centra na podporu integrace cizinců.

Pobytové středisko (PoS) Kostelec nad Orlicí je s kapacitou 275 lůžek největším zařízením SUZ. Druhé PoS se nachází v Havířově a disponuje kapacitou 151 lůžek.<sup>46</sup> Slouží ubytování žadatelů o MO, kteří prošli vstupními procedurami v přijímacím středisku, a to po dobu řízení ve věci jejich žádosti o mezinárodní ochranu. Klienty PoS jsou žadatelé o MO 48 různých státních příslušností (a někteří bez státní příslušnosti).<sup>47</sup> Jejich věkové rozpětí sahá od kojenců po seniory. Jedná se jak o jednotlivce nad 18 let, tak o rodiny. Někteří z nich přišli do ČR krátce předtím, než požádali o azyl, jiní zde žili již roky předtím.

Žadatelé mohou středisko svobodně opouštět nebo využít možnosti pobytu v soukromí. Někteří prožijí v PoS několik let, a to v důsledku zdlouhavosti odvolacího řízení u krajských soudů a kasačního řízení u Nejvyššího správního soudu nebo v důsledku toho, že o azyl žádají opakovaně.

Středisko má svoji vedoucí, která je přímo podřízena řediteli SUZ. Další pracovníci mají na centrálním pracovišti SUZ v Praze své protějšky, kteří jim poskytují metodickou, právní aj. podporu. Důležitým personálním doplňkem jsou

---

<sup>46</sup> [www.suz.cz](http://www.suz.cz) (dne 25.8.2010)

<sup>47</sup> Údaj platný ke dni 15.9.2010.

pracovníci bezpečnostní agentury DORA, zajišťující v areálu PoS ochranu klientů, pracovníků a majetku.

## 4.2 Poskytované služby

Pobytové středisko poskytuje v první řadě **ubytování**. V pokojích jsou přednostně ubytovávány rodiny zvláště, jednotlivci musejí snést ubytování s dalšími spolubydlícími. Od podzimu 2009, kdy se zařízení v Zastávce u Brna transformovalo z pobytového na přijímací středisko, bývá kapacita PoS Kostelec naplněna až přeplněna. V důsledku toho již není možné vždy plně respektovat přání klientů ohledně samostatného ubytování a tento diskomfort na úrovni potřeby vlastního prostoru a soukromí generuje u klientů jisté napětí a stává se zdrojem zakázek mj. na sociální pracovníky (viz výzkumná část, výpověď respondentky č. 4.)

Úroveň bydlení stanovuje vnitřní předpis SUZ, tzv. Standardy kvality ubytování, inspirované standardem č. 13 „Prostředí a podmínky“ Standardů kvality sociálních služeb MPSV. Stanovují minimální kvalitu a rozsah ubytovacích služeb, na které má klient nárok. (SUZ, Standardy kvality ubytování, 2010)

SUZ na základě povinnosti ze zákona č. 325/1999 Sb., o azylu, zajišťuje výplatu **příspěvku na stravování** ve výši životního minima. Příspěvek bývá vyplácen na pět dní, avšak po intervenci sociálních pracovníků může být u klientů, kteří mají problém hospodařit s penězi, interval výplaty příspěvku zkrácen na jeden den. Pro většinu klientů PoS jde o jediný (oficiální) finanční příjem, neboť první rok od podání žádosti o MO nesmějí být zaměstnáni a po uplynulém roce stejně většina z nich těžko najde pracovní uplatnění.

Nezastupitelnou roli hraje v chodu PoS **pracoviště stálé služby neboli tzv. nonstop pracoviště**. Jedná se o pracoviště s nepřetržitým provozem, který obstarávají zaměstnanci povětšinou s kvalifikací pracovníků v sociálních službách. Jeho úlohou je zajišťovat provoz mimo běžnou pracovní dobu vedení a ostatních pracovníků střediska, dále řešit mimořádné situace (akutní zdravotní problémy klientů, konflikty mezi nimi, opilost, neodkladné technické potíže ve středisku, atd. atd.), dále vést evidenci příchozích a odchozích klientů, být klientům kontaktním a do jisté míry základním informačním bodem a v neposlední řadě zajišťuje okamžité informační propojení s pražským ústředím SUZ.

**Sociální služba** má za úkol seznámit klienta po příchodu do PoS s jeho právy a povinnostmi, s chodem zařízení a nabídkou tamějších služeb, dále zjistit sociální anamnézu klienta a jeho potřeby, a nadále pomáhat klientům v průběhu jejich pobytu v PoS zvládat případné adaptační potíže, psychosociální problémy a pracovat ve smyslu prevence sociálně-patologických jevů. (SUZ, Výroční zpráva za rok 2008, 2009) Blíže o sociální službě pojednává následující 5. kapitola

Sociální práci v PoS doplňuje nabídka bezplatných **psychologických služeb**. Žadatelé o MO totiž bývají pod značným tlakem nestandardní životní situace a někteří si s sebou přinášejí trauma ze země původu či z následného putování do České republiky. Službu zajišťuje externí psycholog, který z konzultací vypracovává zprávu s doporučeními pro sociální pracovníky pro další práci s daným klientem. (SUZ, Výroční zpráva za rok 2009, 2010)

Významnou službou klientům PoS jsou **volnočasové aktivity**. „Pro trávení volného času je žadatelům k dispozici výtvarná dílna, čajovna, tělocvična, posilovna, knihovna, dětské centrum a žadatelé mají také možnost používat internet v internetové místnosti. Dále mohou žadatelé ke sportování využít venkovní multifunkční hřiště.“ (SUZ, Výroční zpráva za rok 2008, 2009, s. 13) Pracovníci PoS pořádají zejména pro děti pravidelné výlety a jiné jednorázové akce. Přebytek volného času je u klientů PoS potenciálním problémem a jeho hodnotné naplnění je důležitou prevencí letargie, frustrace, drobných konfliktů mezi klienty i vážnějších sociálně-patologických jevů.

Pro děti předškolního věku a děti ve věku školní docházky je k dispozici **dětské centrum** s kvalifikovaným pedagogickým personálem. Mladším dětem slouží jako obdoba mateřské školy, starším podobně jako školní družina. Možnost zabavit děti v dětském centru je velmi cenná zvláště pro rodiče, kteří mají více dětí nebo jsou na péči o dítě sami.

V Příloze VI jsou pro ilustraci připojeny fotografie PoS Kostelec a části jeho interiérů zveřejněné na webových stránkách SUZ.

## 5. Sociální práce v pobytovém středisku Kostelec

### 5.1 Právní rámec poskytování sociálních služeb, cílová skupina, cíle sociální práce, obsah sociálních služeb, personální zajištění

Z právních předpisů Evropské unie je pro sociální práci s žadateli o MO nejdůležitějším dokumentem již zmíněná směrnice Rady 2003/9/ES (tzv. přijímací směrnice). V české legislativě tvoří základní rámec pro poskytování sociální služby v azylových zařízeních SUZ zejména zákon č. 325/1999 Sb., o azylu. Stanovuje, že „Ministerstvo může mimo služeb uvedených v odstavci 1 písm. a) zajistit psychologické, zdravotní, sociální a jiné nezbytné služby a věci s ohledem na individuální potřeby žadatele o udělení mezinárodní ochrany a podporu bezkonfliktního soužití v azylových zařízeních.“<sup>48</sup> Sociální služba je tedy v zákoně uvedena jako fakultativní. Od této stěžejní právní normy se dále odvíjí politika SUZ, která sociální práci realizuje ve všech svých zařízeních jako integrální součást svých služeb. Způsob poskytování sociální služby upravují interní pokyny ředitele SUZ „Charakter a rozsah sociálních práce v zařízeních SUZ MV ČR“ a „Metodika sociální práce s klienty SUZ“ a další.

Nejedná se o sociální službu ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách, a to podle § 1 této právní normy.

Ve své metodice sociální práce SUZ rozlišuje klienty podle toho, zda jsou aktuálně zapojeni ve spolupráci se sociálními pracovníky nebo ne, a zavádí v tomto směru pracovní označení „pasivní klient“ a „aktivní klient“. U pasivního klienta neexistuje v daném čase žádná zakázka na sociálního pracovníka, a to ani ze strany klienta samotného, ani ze strany jeho okolí, SUZ jako organizace, ani jiných subjektů, např. úřadů. Takový klient pobývá (v menší či větší míře) ve středisku a konzumuje pouze jiné služby nabízené tímto zařízením, např. ubytovací, volnočasové apod. Aktivní klient je naopak ten, u něhož existuje zakázka formulovaná buď samotným klientem (např. klientka chce pomoci v komunikaci s matkou ohledně narození jejího dítěte), ze strany jeho okolí (např. stížnost na problémy v soužití

---

<sup>48</sup> Zmíněný odstavec 1 písm. a) předepisuje MV povinnost poskytnout žadatelům o MO ubytování, stravu a základní hygienické prostředky.

spolubydlících či sousedů nebo partnerský konflikt), ze strany SUZ jako organizace (např. se jedná o nezletilého, o těhotnou ženu nebo jinou tzv. zranitelnou osobu, u níž je zájmem organizace preventivně věnovat její situaci zvýšenou pozornost) či ze strany jiného subjektu (např. škola předá informaci o problematice docházce některých dětí z PoS do vyučování). SUZ si v již zmíněné metodice stanovila, že za cílovou skupinu sociální práce považuje pouze tzv. aktivní klienty.

Zvýšenou pozornost sociální pracovníci věnují klientům z tzv. zranitelných skupin. Do nich jsou zahrnováni např. nezletilí, nezletilí bez doprovodu dospělé osoby, invalidní osoby, senioři, těhotné ženy, osamělí rodiče s nezletilými dětmi a osoby, které byly podrobeny mučení, znásilnění nebo jiným formám hrubého psychického, fyzického nebo sexuálního násilí. Užívání těchto kategorií je důsledkem transpozice směrnice Rady Evropské unie č. 2003/9/ES, kterou se stanoví minimální normy pro přijímání žadatelů o azyl (konkrétně čl. 17, odst. 1), do zákona o azylu a do vnitřních předpisů SUZ.

Cílem sociální práce v pobytovém středisku SUZ je (Metodika sociální práce s klienty SUZ: Pobytové středisko, 2009):

1. adaptace klienta na nároky a podmínky situace a prostředí
2. zprostředkování zdrojů a služeb
3. efektivní a humánní způsob podpory klienta

Každý z těchto cílů zastřešuje další, dílčí cíle:

ad 1. podpora bezpečí klienta, poskytnutí emocionální podpory a usnadnění komunikace, podpora klienta v respektování zákonů a ostatních právních norem, které se na něj vztahují, podpora osobního rozvoje klienta, podpora klienta v jeho samostatnosti a odpovědnosti, podpora klienta v jeho schopnosti řešit problém, minimalizace patologických dopadů pobytu v zařízení na klienta, příprava klienta na způsob ukončení pobytu v zařízení

ad. 2 identifikace problémů, podpora klienta ve využívání zdrojů podpory, nabídka kontaktů na sociální, zdravotní, právní aj. služby a další organizace

ad 3. vytvoření důstojných a bezpečných podmínek pro pobyt klienta v zařízení SUZ, poskytování služeb ve smyslu etiky sociální práce, služby poskytuje kvalifikovaný personál

Cíle sociální služby SUZ vycházejí z analýzy potřeb klientů, pracovníků a organizace podle modelu Pessó-Boyden System Psychomotor (potřeba místa, bezpečí, podpory, výživy a limity).

V praxi tvoří významnou součást práce sociálních pracovníků SUZ administrativní činnosti (vedení spisů, zpracovávání žádostí klientů, výkaznictví služeb objednaných u NNO,...). Na poli přímé práce s klienty převládá depistáž klientů ohrožených určitými sociálními problémy, monitoring klientů ze zranitelných skupin a zejména poradenství nejružnějšího zaměření (zdravotní, výchovné, základní právní orientace atd.), které někdy vyústí v komplexnější případovou práci. Dále sociální služba v PoS Kostelec plní důležitou informační roli, zejména u nově přichozích klientů, nabízí pomoc při strukturování volného času, v případě potřeby krizovou intervenci a další formy podpory klientům.

V PoS Kostelec jsou zaměstnání tři sociální pracovníci na plný úvazek. Oddělení práce s klienty, do kterého organizačně spadají, dále angažuje dvě vychovatelky dětského centra, dvě pedagožky volného času, pracovníky non-stop pracoviště a vedoucí celého oddělení. Všichni sociální pracovníci mají kvalifikaci vyžadovanou zákonem č. 108/2006 Sb. o sociálních službách a nadále absolvují vzdělávání zajišťované SUZ. Jazykové vybavení každého sociálního pracovníka pokrývá (na lepší či horší úrovni) dva světové jazyky, dohromady jsou schopni komunikovat s klienty v ruštině, angličtině, francouzštině (a samozřejmě česky). Výhodou týmu je plné genderové zastoupení, kdy ze tří sociálních pracovníků jeden je muž. Souhrnně lze tedy složení i profesionální předpoklady týmu označit za vyhovující. Otázkou je pouze počet pracovníků v poměru k počtu klientů v zařízení.

## **5.2 Aspekty kulturně senzitivní sociální práce v PoS Kostelec**

Správa uprchlických zařízení (SUZ) za roky své existence v mnohém přizpůsobila praxi poskytování svých služeb potřebám cílové skupiny. Mnohá z opatření byla přijata se záměrem vyhovět specifickým jazykovým a kulturním požadavkům jednotlivých národnostních skupin a usnadnit jim tak pobyt v zařízeních

SUZ. Kontinuální reflexí těchto potřeb SUZ obohacuje své služby o nezbytnou dimenzi kulturní senzitivity.

Významným tématem je v tomto ohledu snaha eliminovat jazykovou bariéru. Orientaci v zařízení mají klientům usnadňovat piktogramy označující jednotlivé nabízené služby a také transpozice základních informací do filmu „Azylovými zařízeními krok za krokem“, který je nadabován do nejméně frekventovaných jazyků a je každému klientovi promítán po jeho příchodu do zařízení. Samozřejmostí je, že všechny dokumenty předkládané klientům jsou překládány do zhruba osmi jazykových mutací – bývají k dispozici v ruštině, angličtině, francouzštině, arabštině, turečtině, vietnamštině, mongolštině, případně dalších jazycích.

Pracovníci PoS využívají pro komunikaci s klienty tlumočníky, velice často formou tlumočení po telefonu. Kvůli značné nákladnosti této služby je však vždy zvažována nutnost placeného tlumočení a v běžných záležitostech jsou k tlumočení často využíváni jiní klienti, kteří rozumějí česky. Takový postup však může být v některých citlivých situacích eticky problematický.

Do míry, jakou dovolí volné kapacity zařízení, pracovníci SUZ (zejména tzv. ubytovatelé) zohledňují národnost klientů při jejich ubytování. S ohledem na politické souvislosti je pochopitelné, že je rizikové ubytovávat společně např. Čechy a Rusy, Armény a Turky a podobně. Ze zkušenosti mají pracovníci také odpozorováno, že soužití bývá zvýšeně konfliktní mezi Číňany a Vietnamci (ačkoliv tyto případy se týkají spíše zařízení pro zajištění cizinců, provozovaných taktéž Správou uprchlických zařízení, kde jsou tyto národnosti zastoupeny početněji) a zkušenější pracovníci by pravděpodobně znali další nepříliš vhodné národnostní kombinace. Je snaha brát na tyto skutečnosti ohled jak při umisťování klientů na pokoje, tak ve skladbě klientů na celých patrech ubytoven.

Důležitým přelomem v oblasti podpory kulturní senzitivity služeb SUZ bylo v pobytových střediscích upuštění od hromadného vaření a zavedení režimu tzv. samostatného vaření. Již několik let je klientům vyplácen příspěvek na stravování ve výši životního minima. Z těchto financí si klienti mohou připravovat stravu, která vyhovuje jejich individuálním zvyklostem a přáním. Význam tohoto opatření roste zvláště ve světle uvědomění, že se klienti nacházejí v situaci, kdy jsou značně limitováni v možnostech uspokojovat své potřeby, včetně naprosto bazálních potřeb

pocitu kontroly nad svým životem a budoucností. V takových podmínkách roste důležitost základních potřeb, mj. stravování se všemi jeho souvislostmi (specifické stravovací návyky jako součást kulturní identity jedince, příprava stravy pro rodinu jako tradiční role ženy, společné stravování jako příležitost k setkávání a tmelící prvek v rodině).

V zájmu posílení kulturně senzitivní praxe ve svých zařízeních SUZ průběžně vzdělává své pracovníky mj. o zemích původu a kultuře některých významných národnostních skupin klientů. Sociální pracovníci pak mohou lépe fungovat jako zprostředkovatelé interkulturního porozumění (např. při asistenci klientovi v komunikaci se školou, lékaři, úřady) a orientovat klienty v českém prostředí.

Kulturní senzitivita je tedy důležitým kritériem působení sociálních pracovníků v PoS. Vzhledem k této skutečnosti a také za účelem konfrontace zjištění výzkumu mezi mongolskými klienty, prezentovaného v následující kapitole, autorka uskutečnila sérii konzultací se sociálními pracovníky PoS.<sup>49</sup> Předmětem konzultací byla kulturní aj. specifika spojená s mongolskými klienty a s prací s nimi.

Sociální pracovníci PoS Kostelec referovali o mongolských klientech jako o významné skupině klientů, přestože od července 2010 se jejich počty v PoS Kostelec výrazně snížily.

Mongolové údajně kontaktují sociální pracovníky v individuálních záležitostech. Některé z mongolských klientů kontaktují spíše sociální pracovníci, zejména pokud jde o klienty, kteří mají problémy s alkoholem a díky tomu konflikty se sousedy v PoS nebo s občany Kostelce či s policií.

Jako ústřední téma výpovědí sociálních pracovníků se opakoval problém některých Mongolů s alkoholem. K této skutečnosti je třeba uvést širší kontext. Mongolové, stejně jako další etnické skupiny ve Východní Asii a Severní Americe, mívají v důsledku genetické predispozice nedostatek enzymu alkoholdehydrogenázy, který je odpovědný za metabolismus alkoholu. V důsledku toho se jim po požití alkoholu dostává do krve příliš velké množství acetaldehydu, toxického meziprojektu štěpení alkoholu, a ten může vyvolávat symptomy jako rudnutí, točení hlavy, bušení

---

<sup>49</sup> Konzultace proběhly ve dnech 13. a 14. září 2010, a to se všemi třemi sociálními pracovníky pobytového střediska. Pozice vedoucí oddělení práce s klienty byla v té době dočasně neobsazena.



srdce, nevolnost a příznaky kocoviny. Existují adiktologické studie prokazující, že mutace příslušných genů souvisejí s alkoholismem v asijských populacích.<sup>50</sup> Mnoha Mongolům tedy stačí i velice malé množství alkoholu, aby byli „opilí do němoty“ a navíc jsou více ohroženi rizikem vzniku závislosti. Podle jednoho ze sociálních pracovníků jsou problémy s alkoholem prakticky jediné, co Mongoly odlišuje od klientů jiných národností. Další záležitostí jsou podle něj již více individuální a objevují se aspoň občas i u klientů jiných národností.

Kromě problémů s alkoholem dva sociální pracovníci zmínili konflikty mezi partnery. Jeden z pracovníků na ně pohlížel jako tzv. italské soužití, kdy se zhruba jednou do měsíce partneři při hádce navzájem „profackují“. Naproti tomu jiná sociální pracovnice připouštěla hodnocení takových konfliktů jako domácího násilí. Popsala případ, ve kterém údajně šlo o dlouhodobé násilné tyranizování ženy mužem. Intervenci nicméně podle jejích slov znesnadňovala skutečnost, že žena svého muže vždy následně bránila, když jí např. bylo nabízeno kontaktovat policii nebo odborné pracoviště pro oběti domácího násilí.

Byla zmíněna přítomnost rodiny jako faktor, který pomáhá klientům udržet se aktivní, netrávit celé dny nečinně na pokoji.

Do péče o děti se prý u Mongolů často zapojují muži, ženy jsou zase emancipované v tom, že jsou to často ony, kdo chodí za sociálními pracovníky řešit záležitosti rodiny.

Sociální pracovníci při konzultacích nezmínili, že v minulosti došlo k jistým konfliktům mezi mongolskými klienty PoS a obyvateli Kostelce nad Orlicí. Nejkurioznejším příkladem je asi krádež ovce kosteleckým chovatelům pro potřeby oslavy mongolského svátku Naadam v létě 2009. (viz Kschwendová, 2009) Kromě toho nebyly v minulosti vzácné odvozy podnapilých mongolských klientů policií z centra Kostelce do PoS či na záchytku. Tyto informace mohou doplnit kontext vyjádření jedné z respondentek o ochladnutí přístupu pracovníků PoS po jistých

---

<sup>50</sup> [http://en.wikipedia.org/wiki/Alcohol\\_dehydrogenase](http://en.wikipedia.org/wiki/Alcohol_dehydrogenase) (dne 10.9.2010)

MILLER, Brandt: Mongolia Is Under a New Influence. The UB Post-Mongolia's Independent English Newspaper. 5.2.2009.

[http://ubpost.mongolnews.mn/index.php?option=com\\_content&task=view&id=2603&Itemid=41](http://ubpost.mongolnews.mn/index.php?option=com_content&task=view&id=2603&Itemid=41)

nepříjemných zkušenostech s některými Mongoly (viz kapitola 6.2.4). Může tedy jít o faktor ovlivňující způsob práce minimálně s některými mongolskými klienty.

## II. VÝZKUMNÁ ČÁST

### 6. Výzkum „Sociální práce v pobytovém středisku Kostelec pohledem mongolských klientů“

Vraťme se nyní krátce k teoretickému rámci sociálního konstrukcionismu, o kterém pojednává první kapitola. V ní je objasněno, že realita z určitého úhlu pohledu není objektivní a na nás nezávislá, nýbrž že ji v podstatě konstruuje my sami, když jevům přiřazujeme význam a sdílíme je v interakci s ostatními. Z toho plyne, že pokud chci porozumět sociální realitě nebo určité její části, musím přistoupit k její dekonstrukci, tedy odhalovat proces tvorby významů, ze kterých se tato realita skládá.

Cílem výzkumu bylo zjistit, co si jedna významná skupina klientů, konkrétně mongolští klienti, myslí o sociální službě v PoS Kostelec. Výzkum proto usiloval o objasnění, čím je utvářen jejich obraz o sociální práci, jaké významy přisuzují situaci poskytování sociální práce a zaměřil se na jejich předchozí zkušenosti, na základě kterých dospěli ke svému současnému chápání sociální práce. To vše především v rovině konkrétního prostředí PoS Kostelec, ale okrajově také v rovině obecné. Následné srovnání klientského pohledu na sociální práci v PoS Kostelec s tím, jak ji vidí sami ti, kdo ji poskytují, může odhalit problematické momenty nepochopení, slabiny ve vzájemné komunikaci, bariéry ztěžujících přístup mongolských klientů k plnohodnotnému využívání nabízených sociálních služeb. Ukázat se ale mohou také silné stránky poskytování sociálních služeb uvedené cílové skupině a příklady dobré praxe kulturně senzitivní sociální práce.

#### **Zdůvodnění výzkumu:**

Výzkum poskytne cennou zpětnou vazbu sociálním pracovníkům Správy uprchlických zařízení, jednoho z nejvýznamnějších subjektů, které v ČR poskytují sociální služby imigrantům, o percepci jejich činnosti skupinou klientů a o kulturní senzitivitě či nesenzitivitě jejich aktivit. Poznatky přitom mohou být inspirující také pro jiné sociální pracovníky pracující s cizinci, a zejména s Mongoly.

Význam výzkumu spočívá také v tom, že ukazuje cestu, jak zvyšovat efektivitu realizované sociální práce explorací hodnocení služby klienty, a to při současném vynaložení relativně malých prostředků, cestu obecně relativně nenáročnou na zdroje.

V neposlední řadě je výzkum příspěvkem k popisu toho, jak v českých podmínkách vypadá sociální práce s příslušníky jiné kultury a možným vkladem do u nás zatím málo rozvinuté diskuse o interkulturním přístupu v pomáhajících profesích.

## **6.1 Cíl výzkumu a sledované tematické okruhy**

### **Cíl výzkumu:**

Výzkum se soustředil na sociální služby Správy uprchlických zařízení jakožto největšího poskytovatele těchto služeb pracujícího s žadateli o mezinárodní ochranu v ČR.

Cílem výzkumu bylo zjistit, jak vybraná skupina klientů, konkrétně mongolští žadatelé o mezinárodní ochranu, vnímá sociální službu poskytovanou v PoS Kostelec. V první řadě výzkum ověřoval, zda jsou s nabídkou sociálních služeb PoS Kostelec obeznámeni, jak jí rozumějí a jestli je jejich chápání služeb shodné s pojetím poskytovatele služeb. Dále se výzkum zabýval názory klientů na užitečnost nabízených sociálních služeb. Třetím zkoumaným tématem byly bariéry ve využívání sociální služby, zejména kulturní bariéry.

### **Okruhy sledovaných témat:**

#### **1. Jak mongolští klienti rozumějí sociální službě poskytované v PoS?**

- podotázka: Existují rozdíly ve vnímání sociální práce v PoS Kostelec z pohledu poskytovatele a z pohledu mongolských klientů?<sup>51</sup>

---

<sup>51</sup> Pozn.: Pohled poskytovatele je zde zastoupen materiály SUZ, vč. metodiky, a konzultacemi se sociálními pracovníky

## 2. **Považují mongolští klienti nabídku sociální služby v PoS za pro ně užitečnou?**

- upřesnění: V čem ano? V čem ne?

## 3. **Vnímají mongolští klienti nějaké překážky v užívání sociální služby v PoS?**

- upřesnění: Vnímají překážky v komunikaci se sociálním pracovníkem?

Vnímají překážky v nastavení služeb?

- podotázka: Pokud ano, jsou některé z těchto překážek kulturně determinované?

## **6.2 Základní soubor a výzkumný soubor**

Ohniskem zájmu výzkumu byla interkulturní sociální práce v pobytových střediscích (PoS) Správy uprchlických zařízení. Příjímací střediska byla záměrně ponechána stranou, protože v nich žadatelé tráví nejčastěji pouze zhruba tři týdny, maximálně se pobyt může protáhnout na 120 dní. Vzhledem ke krátké době pobytu a faktu, že klienti zařízení nesmějí opustit, je zde sociální práce poměrně omezená.

Výzkum se soustředí pouze na jednu skupinu žadatelů o mezinárodní ochranu, neboť širší výzkum přesahuje vzhledem k obrovské heterogenitě klientely azylových zařízení (národnostní, náboženské, věkové, z hlediska důvodu emigrace,...) možnosti diplomové práce. Vybranou skupinou jsou Mongolové, jakožto jedni z nejpočetněji zastoupených státních příslušníků podle statistiky žadatelů o mezinárodní ochranu za poslední tři roky.<sup>52</sup> Nutno podotknout, že početnost Mongolů se v průběhu psaní této diplomové práce měnila. V době výběru tématu a koncipování této práce v červnu 2009 a až do poloviny roku 2010 byli Mongolové velice početnou a významnou skupinou mezi žadateli o mezinárodní ochranu pobývajícími v azylových zařízeních. Do doby realizace výzkumu v rámci empirické části této práce v září 2010 se však situace změnila, neboť od července 2010 začalo Mongolů v azylových zařízeních SUZ ubývat - viz Tabulka č. 6.

---

<sup>52</sup> Detailnější údaje o početním zastoupení Mongolů mezi žadateli o mezinárodní ochranu viz Kapitola 3.

Tabulka č. 6: **Vývoj počtu mongolských klientů PoS Kostelec fyzicky přítomných**

	<b>1.7. 2009</b>	<b>1.10.2009</b>	<b>1.1.2010</b>	<b>1.4.2010</b>	<b>1.7.2010</b>	<b>1.10.2010</b>
<b>klienti státní příslušnosti Mongolsko (fyzicky přítomní)</b>	33	31	15	27	21	9
<b>klienti celkem (fyzicky přítomní)</b>	241	287	270	261	264	218

Zdroj: Správa uprchlických zařízení, říjen 2010.

Naopak Kazaši, u kterých bylo původně logické předpokládat, že jejich řízení o mezinárodní ochraně bude při opakované žádosti kratší<sup>53</sup>, v řízení stále setrvávají a po úbytku Mongolů se stali v pobytových střediscích zdaleka nejpočetnější skupinou z hlediska státní příslušnosti. Pro potřeby výzkumu, který má za cíl na příkladu jedné kulturně specifické skupiny žadatelů o mezinárodní ochranu ilustrovat pohled klientů na sociální službu v PoS Kostelec, však zaměření na Mongoly zůstává vyhovující.

Přípravě výzkumu předcházelo omezení jeho zaměření na jedno ze dvou pobytových středisek (PoS), a to PoS Kostelec nad Orlicí. Důvodem výběru byl jednak vyšší počet jak mongolských klientů, tak klientů celkově, a jednak limitované organizační a finanční kapacity autorky této práce. V PoS Havířov byli v době výzkumu (září 2010) pouze dva Mongolové. Po zvážení nákladů na dopravu a tlumočnicka bylo od rozhovorů s těmito dvěma klienty upuštěno a výběr se omezil pouze na PoS Kostelec.

Za základní soubor byli zvoleni klienti pobytového střediska Kostelec nad Orlicí mongolské státní příslušnosti, nacházející se tam v době sběru dat, tj. dne 15.9. Dále byl proveden účelový výběr podle následujících dvou kritérií:

- věk minimálně 12 let<sup>54</sup>,
- fyzická přítomnost v PoS Kostelec v době sběru dat<sup>55</sup>.

<sup>53</sup> Jednalo se především o opakované žádosti Kazachů, kteří poprvé žádali v roce 2006 a kterým v následujících letech byla postupně zamítnuta žádost, odvolání i kasační stížnost a kteří si přesto v 1. pololetí 2009 podali novou žádost o mezinárodní ochranu.

<sup>54</sup> Děti nebyly z výzkumu a priori vyřazeny, zvláště s ohledem na skutečnost, že mezi migranty je poměrně běžné, že děti, které se většinou naučí česky dříve a lépe než jejich rodiče, jim následně tlumočí v každodenním životě. Kritérium záměrného výběru pouze stanovilo věkovou hranici tak, aby děti již byly rozumově zralé mít na téma výzkumu vlastní názor a vyjádřit ho.

V pobytovém středisku v den rozhovorů pobývalo 9 osob mongolské státní příslušnosti. Dvě z nich byly děti mladší tří let, tedy nesplňovaly první výběrové kritérium, a další dvě si přišly pouze prodloužit dlouhodobé opuštění a obratem odešly, tedy nenaplnily druhé výběrové kritérium. Výzkumný soubor tedy čítal 5 lidí, z nichž všichni byli osloveni k účasti na rozhovoru a ve výsledku se do něj také všichni zapojili.

Základní charakteristiky klientů (pohlaví, věk, sociálních vazby v ČR apod.) jsou uvedeny v Příloze IX.

### **6.3 Metody a techniky výzkumu**

#### **Technika sběru dat:**

Vzhledem k povaze výzkumného cíle a stanovených otázek a vzhledem k dostupnému vzorku respondentů byla upřednostněna kvalitativní metoda sběru dat. Autorka vedla s respondenty hloubkové polostrukturované rozhovory. Jejich jádrem byla sada otázek, které otevřely hlavní témata rozhovoru. Technika polostrukturovaného rozhovoru byla vybrána s vědomím výhody, že konkrétní znění otázek, případně i jejich pořadí lze situačně přizpůsobit individuálním charakteristikám respondenta a dynamice konkrétního rozhovoru. Důležitou předností bylo také, že volnější forma rozhovoru poskytla prostor ověřit si, že respondent otázkám správně rozumí a odpovídá relevantně vzhledem k výzkumnému problému. (Hendl, 2005)

Osnova rozhovoru je uvedena v Příloze VII.

Tazatelkou byla v případě všech rozhovorů autorka této práce.

Rozhovory tlumočila Undarmaa Dorjzundui, rodilá mluvčí žijící již 17 let v ČR, s předchozími zkušenostmi s tlumočením. Důležitým faktorem při výběru tlumočnicka

---

<sup>55</sup> Tímto výběrovým kritériem byli z výzkumného souboru vyloučeni Mongolové, kteří se v den konání rozhovorů nacházeli na tzv. dlouhodobé opuštění, tedy pobývali po dobu delší než 2 dny a kratší než 30 dní mimo PoS Kostelec (mnozí z nich přicházejí pouze jednou měsíčně prodloužit si propustku), a dále mongolští žadatelé o mezinárodní ochranu evidovaní v PoS Kostelec, kteří však dlouhodobě pobývají na privátní adrese kdekoliv v ČR.

bylo, aby byl neutrální osobou, bez vazby na kohokoliv z respondentů nebo na SUZ, což paní Dorjzundui splňovala.

Kulisami rozhovorů byla místnost knihovny, laskavě poskytnutá pro tento účel vedením pobytového střediska. Prostor nabídl potřebné soukromí a příjemnou neformální atmosféru. (Viz obrázek v Příloze VIII.)

Respondenti byli k účasti na výzkumu motivováni předem příslibem částkou 200 Kč. Tato forma motivace byla zvolena i s vědomím možného zkreslení výzkumu zapojením i těch respondentů, kteří nemají motivaci během rozhovoru odpovídat otevřeně a pravdivě. (Blíže viz odstavec „Omezení výzkumu“ níže v této kapitole.)

### **Metodika vyhodnocení dat:**

Nahrávky rozhovorů pořízené se souhlasem respondentů pomocí diktafonu autorka převedla technikou doslovné transkripce (Hendl, 2008, s. 208) do písemné podoby. Zejména z důvodu, že tlumočnice, mongolská rodilá mluvčí, neovládala dokonale češtinu, přistoupila následně autorka práce k převodu textu do spisovného jazyka. V zájmu srozumitelnosti textu korigovala většinu chyb ve skloňování a časování, užití předložek a spojek a napravila nesrovnalosti ve větné stavbě. (Poslední jmenovaný zásah byl značně potřebný, neboť mongolština se větnou stavbou velice liší od češtiny, což se do tlumočení promítlo.) Pouze okrajově eliminovala dialekt. (Možnost takového postupu uvádí Hendl, 2008.) V tomto případě nebylo ochuzení přepisu o charakteristický projev respondenta zásadní, neboť ten byl bohužel stejně již během rozhovoru filtrován samotným tlumočením.

Přepisy rozhovorů nejsou uvedeny v přílohách, jak bývá zvykem, protože jde o poměrně důvěrný materiál. Respondenti jednak budou nadále klienty PoS Kostelec a jednak jsou osobami v postavení žadatelů o mezinárodní ochranu, což s sebou nese zvýšené nároky na diskrétnost. Se zřetelem na požadavky výzkumnické etiky a zejména na slib respondentům, se autorka rozhodla přepisy nezveřejnit. Přepisy budou přiloženy k diplomové práci při její obhajobě a posléze budou pro případné zájemce k dispozici na vyžádání a proti podpisu u autorky práce.

Přepisy rozhovorů byly zpracovány kvalitativní metodou rámcové analýzy s využitím prvků zakotvené teorie (viz Hendl, 2008). V první řadě bylo provedeno otevřené kódování, kdy byly označeny a pojmenovány hledané jevy a další, které se



v rozhovorech vyskytly. Data byla transponována do textových tabulek – viz Přílohy IX až XXIII. Jednotlivé kategorie byly dále doplňovány a zpřesňovány a byly analyzovány souvislosti mezi nimi ve smyslu axiálního kódování. (Např. pozitivní či negativní hodnocení sociální služby, osobní zkušenosti se sociální prací v PoS, míra vyložené důvěry k sociálním pracovníkům, míra reflexe kulturních odlišností, osobní charakteristiky jako např. pohlaví respondenta, věk či vzdělání.) Tyto kategorie a vztahy mezi nimi dohromady vytvořily souhrnný model popisující zkoumanou problematiku, tj. pohled respondentů na sociální službu v PoS. Výsledky výzkumu a jejich interpretace nabízejí kapitoly 6.1 a 6.2.

## 6.4 Předvýzkum

Dotazování předcházelo předvýzkum. Jeho účelem bylo otestovat navržený nástroj ke sběru dat a umožnit tazatelce lépe si osvojit strukturu otázek a jejich znění. Proto tazatelka vedla před samotným sběrem dat interview se dvěma náhodně oslovenými klienty PoS. Jedním byl přibližně 30-letý Kurd a druhým zhruba 25-letá Kazaška, oba velmi dobře ovládali češtinu. Výsledky předvýzkumu autorka vyhodnotila tak, že připravená osnova rozhovoru měla být rámcově akceptovatelná a funkční vzhledem k záměrům výzkumu, a provedla pouze pár drobných úprav. Usoudila například, že otázku „Je něco, co vás odrazuje od spolupráce se sociálním pracovníkem?“ je vhodné zařadit až za otázky „Považujete sociální pracovníky za důvěryhodné? Máte k nim důvěru?“ tak, aby bylo eliminováno riziko eventuelního negativního ovlivnění výpovědi o důvěře. Aby případná barvitější odpověď na otázku o odrazujících faktorech ve spolupráci se sociálními pracovníky nebyla navádějící i pro samostatnou otázku následující. Mírné pochybnosti pak autorka získala ohledně otázek „Jsou podle Vás sociální pracovníci odborníci? V čem?“ a „Jak byste popsal/a člověka, který spolupracuje se sociálním pracovníkem? Vypovídá to o něm něco?“. Respondentům nebyl hned zcela zřejmý smysl otázek. Nicméně autorka se rozhodla je z rozhovoru nevypustit. Protože nenašla jednoduchou lepší formulaci otázek na daná témata, při rozhovorech k nim následně v případě potřeby pouze doplňovala

rozšířené vysvětlení obsahu otázky. Dalším zjištěním bylo, že otázky „Potkal/a jste se někdy se sociálním pracovníkem jinde než v zařízení SUZ? Kde?“ atd. je logičtější klást až po úvodním vyjasnění, kdo je myšlen sociálním pracovníkem. Respondenti totiž mohli mít jiné pojetí, jinou představu o tom, kdo je sociální pracovník (což se min. v jednom rozhovoru následně potvrdilo) a potom by odpověď na dané otázky mohla být pro autorku zmatečná a obtížná k vyhodnocení. V ostatních aspektech byla osnova rozhovoru ponechána v původní připravené podobě.

## 6.5 Omezení výzkumu

Hlavním omezením výzkumu je nízký počet respondentů. Tato skutečnost pochopitelně značně snižuje jeho reliabilitu. (Blíže viz odstavec „Základní soubor a výzkumný soubor“ uvedený výše v této kapitole.)

Nutnost tlumočení rozhovorů limitovala přesnost komunikace tazatelky a respondentů. Byť tlumočnice žije v ČR řadu let a běžnou češtinu ovládá velice slušně, při zvýšených nárocích na přesnost jejího vyjadřování se dostávala do potíží. Tazatelka často musela dovysvětlovat své otázky a doptávat se na přesný význam respondentových vyjádření. Opisování významů a nabízení synonym mělo místy za vedlejší efekt rozvolnění znění otázek, původně přesně formulovaných v připravené osnově (kterou dostala předem k přípravě i tlumočnice). Smysl sděleného byl však mezi aktéry interview v naprosté většině komunikován úspěšně. Tazatelka ovšem neměla možnost okamžitě pohotově reagovat na výpovědi respondentů ani zachytit nuance v jejich projevu. Okolnost tlumočení znamenala také redukci času fakticky disponibilního pro rozhovor. Přínosem tlumočení naopak bylo, že tlumočnice byla Mongolka, což u klientů očividně vzbuzovalo důvěru a povzbuzovalo jejich chuť se do rozhovoru zapojit. Celkově je potřeba vyzdvihnout, že i přes uvedené překážky je výzkum cenný právě tím, že dal prostor jazykově minoritní skupině mezi klienty PoS.

Nezanedbatelnou roli hrálo omezení rozpočtem vymezeným pro výzkum. Veškeré náklady (překlad pozvánky k rozhovoru, doprava, tlumočení, občerstvení, odměna respondentům,...) byly hrazeny autorkou této práce. S vyšším rozpočtem by

bylo možné zejména zaplatit kvalitnějšího tlumočníka na delší dobu, což by umožnilo realizovat delší rozhovory a jít v nich více do hloubky. Kromě PoS Kostelec by se dalo zvažovat také dotazování v PoS Havířov.

Finanční motivace respondentů ve formě 200 Kč za účast na výzkumu mohla ovlivnit obsahovou validitu výzkumu. Autorka má zejména u jednoho respondenta (respondent č. 2) podezření, že k tomuto zkreslení částečně došlo. Tento respondent uváděl u otázek na jeho názory a hodnocení vesměs velmi stručné a jednoznačně kladné a bezkonfliktní odpovědi. O různých aspektech sociální služby referoval jako o naprosto bezproblémových s tím, že k nim tím pádem nemá co uvést. Jeho „bezproblémový“ pohled stál přitom v protikladu k pohledu sociálních pracovníků (ale i dalších pracovníků PoS) na spolupráci s ním, jak o ní vypověděli při konzultaci s autorkou práce den před realizací rozhovorů. I přes toto podezření je ovšem možné, že výpověď respondenta byla upřímná a autentická a jeho postoj byl dán např. jeho nadhledem a subjektivní bezvýznamností neshod s personálem PoS. K finanční motivaci respondentů každopádně autorka přistoupila po pečlivém zvážení a i s vědomím popsaného rizika. Důvodem byla odůvodněně předpokládaná nízká motivace potenciálních respondentů ke spolupráci. Jednak v rozhovoru o jejich spolupráci se sociálními pracovníky může dojít na citlivá osobní témata. Jednak jako žadatelé o mezinárodní ochranu mohou mít a priori rezervovaný přístup v situaci, kdy o sobě mají mluvit. A navíc byli žádáni, aby se vyjadřovali o rezidenční službě, jejímiž jsou uživateli a jsou na ni do velké míry odkázáni. (Většina z nich nemá možnost bydlet jinde, protože první rok žádosti o MO nesmějí pracovat a následně je pro ně s krátkodobým vízem a nejistotou ohledně dalšího pobytu v ČR a s jazykovým handicapem stejně příliš obtížné najít zaměstnání.) Posledním důvodem, který o použití finanční motivace rozhodl, byl razantní pokles počtu potenciálních respondentů krátce před plánovaným termínem sběru dat, a tím pádem dramatická početní redukce základního souboru.

## 6.6 Výsledky výzkumu

Jak již bylo uvedeno, hloubkové rozhovory se zaměřovaly na odkrytí a vykreslení pohledu mongolských klientů na sociální službu v PoS Kostelec. Otázky byly rozděleny do tří tématických okruhů – viz odstavce „Cíl výzkumu“ a „Výzkumné otázky“ v podkapitole 6.1. Níže prezentované výsledky jsou řazeny do podkapitol odpovídajících těmto okruhům. Čtvrtá podkapitola je věnována tématům, která se objevila navíc oproti předem připravené struktuře hloubkových rozhovorů.

### 6.6.1 Chápání sociální služby v PoS mongolskými klienty

První část interview zkoumala, jak mongolští klienti PoS nahlízejí na tamní sociální službu a na činnost sociálních pracovníků. Za tímto účelem také nejprve prověřovala samotnou obeznamenost mongolských klientů s existencí sociální služby.

Nejprve rozhovor mapoval, zda respondenti vědí, kdo představuje sociální službu v PoS, zda znají sociální pracovníky. Respondenti č. 2, 3 a 4 uvedli, že vědí, kdo jsou v PoS sociální pracovníci. Ostatní dva respondenti je ztotožnili až po lokalizaci jejich kanceláře ze strany tazatelky. Všichni respondenti dokáží sociální pracovníky popsat (např. respondentka č. 3: „...jedna je taková těhotná a druhý je ten muž a třetí je malinká brýlatá žena. A ještě možná je tu čtvrtý.“). Nadto jedna respondentka zná jednu sociální pracovníci jménem (respondentka č. 4: „Míša. Ostatní neznám. Ale má brýle, tak tu Míšu znám.“)

Dva respondenti chápali sociální službu v širším smyslu, než s jakým vymezením pracoval připravený koncept interview. Jeden z nich považoval za sociální pracovníky i zaměstnance nonstop a druhý zahrnul pod sociální službu dokonce také OAMP, cizineckou policii, úklidovou službu, volnočasové aktivity (respondent č. 5: „...prostě tady jsou možnosti, díky kterým zařízení funguje docela lidským způsobem. Tohle to si myslím, že to je sociální práce, podle mého.“). Z této skutečnosti lze dedukovat, že pojmy „sociální služba“ a „sociální pracovník“ jsou pro

některé dotazované vágní. Na základě těchto poznatků bylo s každým respondentem již na začátku rozhovoru vyjasněno, na které pracoviště a které pracovníky a službu jimi poskytovanou bude dále interview zaměřeno.

Dále se respondenti vyjadřovali k účelu zřízení sociální služby v PoS. V obecné rovině respondenti poměrně přiléhavě shrnují účel působení sociálních pracovníků v PoS. (Respondentka č. 4: „...pomáhat, poradit, dávat informace“. Respondent č. 5: „mají dohlížet na naplňování práv a povinností lidí ubytovaných v PoS“.) Dva respondenti (respondent 1 a respondentka č. 4) však sami dodali, že nevědí, jak přesně mají sociální pracovníci cizincům pomáhat, co vlastně přesně dělají.

Při otázce specificky zaměřené na jejich povědomí o náplni práce sociálního pracovníka respondenti dvakrát uvedli nabízení repatriací, dvakrát zmínili výplatu příspěvku na stravu, dva referovali o tzv. hygienických kontrolách (kdy pracovníci, včetně sociálního pracovníka zhruba dvakrát v týdnu obcházejí pokoje a kontrolují základní dodržování hygienického standardu v pokoji, ale také např. zajištění stravy, zejména u samotných mužů, podmínky pro děti, pokud jsou přítomny, apod.), jeden respondent zmínil pravidelné ranní porady pracovníků oddělení práce s klienty. Jde o celkově poměrně chudý výčet. (Byť později během hovoru, v kontextu různých konkrétních situací, respondenti zmiňovali další činnosti sociálních pracovníků.) Respondenti ve své spontánně podané výpovědi nezmínili rutinně prováděné činnosti sociálních pracovníků v PoS jako např. vstupní informativní pohovor s každým příchozím klientem, zprostředkování kontaktů na lékaře, NNO a další organizace, komunikaci se školou a s úřady (vč. např. asistence při zápisu novorozenců do matriky), řešení přestupků klientů proti ubytovacímu řádu PoS a jejich hlášení pracovníkům OAMP, monitoring rodin a zranitelných skupin atd., což jsou všechno činnosti, jimž byl minimálně jeden z respondentů přítomen či se ho přímo týkaly.

Po spontánním výčtu byli respondenti dotazováni, na vybrané kompetence pracovníků pobytového střediska. Předmětem dotazování byly příklady více či méně běžných situací, které by eventuelně mohly být řešeny s pomocí některých pracovníků PoS. Tazatelka použila projektivní otázky typu „Co byste doporučil sousedovi nebo známému, kdyby...? Za kým byste ho poslal?“ namísto přímého „Na koho byste se obrátil, kdybyste řešil...“, aby eliminovala případné zábrany respondentů představit si, že by se jich vybraný problém mohl být jen hypoteticky

týkat. Odpovědi potvrdily dobrou orientaci respondentů v kompetencích personálu PoS, všechny navrhovaly z určitého pohledu adekvátní řešení. Z odpovědí dále vyplynulo významné postavení pracoviště nonstop, které respondenti považují za jakési první kontaktní místo, kde by v případě potřeby hledali informace nebo pomoc. To také jistě je – minimálně částečně – jeho důležitou úlohou. Obdobný význam pro respondenty mají ostatní pracovníci „v první linii“, neboli ti, kdo jsou ve velmi častém a přímém kontaktu s klienty přímo v prostředí jejich ubytoven – tj. ubytovatelé a ochranka ze soukromé bezpečnostní služby. Nabízí se vysvětlení, byť ne jediné možné, že podstatným kritériem v tom, koho klient v případě potřeby kontaktuje, je místní a časová dostupnost dané osoby. To mimochodem potvrzuje důležitost dostatečné připravenosti těchto pracovníků „v první linii“ vhodně s klienty pracovat, řešit krizové situace apod. O sociální službě odpovědi respondentů příliš nevyprávějí. Sociální pracovníci byli jako zdroj rad a pomoci uváděni nepřilí často, nicméně nutno zdůraznit, že ne všechny navrhované modelové situace byly vhodné ke konzultaci s nimi. V odpovědích vysvitly poměrně zajímavé skutečnosti, které lze interpretovat jako drobné průhledy do tzv. druhého života v PoS. O neformálních informačních a podpůrných sítích mezi klienty blíže pojednává kapitola 6.2.4.

V souhrnu lze říci, že respondenti mají základní, nepřilí hluboké povědomí o sociální službě v PoS Kostelec. To, jak rozumějí sociální službě, se většinou odvíjí od jejich zkušeností a minulých kontaktů se sociálními pracovníky. Informační zdroje jako např. ubytovací řád, vstupní pohovor se sociálním pracovníkem či informační film SUZ „Azylovými zařízeními krok za krokem“ v tomto, zdá se, nehrají podstatnou roli.

V základní rovině respondenti chápou poslání sociálních služeb. Jejich pojetí přitom není v rozporu s pojetím poskytovatele služby, jak jej uvádí ve svém interním metodickém materiálu (SUZ, Metodika sociální práce s klienty: Pobytové středisko, 2009) - viz kapitola 5.1. Při detailnějším rozboru cílů služby se však ukazují momenty, které by mohly být chápány respondenty jinak, než pracovníky sociální služby – např. bod „využití vlastních zdrojů klienta k řešení problému“ v rámci cíle podporovat klienta v jeho schopnosti řešit problém nebo bod „samostatné kontakty s většinou společnosti“ v rámci cíle podporovat klienta v jeho samostatnosti a odpovědnosti jsou naprosto legitimními a správnými cíli služby, nicméně při

nedostatečné komunikaci a vysvětlení pojetí služby by z pohledu klientů mohly být zaměněny za nezájem sociálních pracovníků a jejich neochotu pomoci. SUZ také pohlíží na sociální službu komplexněji, snaží se působit mnohem více způsoby a zohledňovat mnohem více okolností, než klienti dle výpovědí respondentů registrují.

### **6.6.2 Zkušenosti mongolských klientů se sociální službou v PoS Kostelec a jejich názor na její užitečnost**

Na úvod této tématické oblasti bylo zjišťováno, jak u jednotlivých respondentů vypadá kontakt se sociální službou z hlediska četnosti a obsahu spolupráce.

Všichni dotazovaní jsou aspoň v občasném kontaktu se sociálními pracovníky, někdy pouze neformálního charakteru (např. se potkají venku před ubytovnou, kde respondentka č. 3 sedává na lavičce a poptají se, jak se daří).

Frekvence kontaktu se sociálním pracovníkem variuje ve výpovědích respondentů od „občas se potkáme a pozdravíme“ (respondent č. 5), přes 3 až 4 kontakty za rok a 3 měsíce (respondent č. 1) po „skoro každý den“ u respondenta č. 2, kterého si prý často zvou jiní Mongolové, aby jim tlumočil. U všech klientů lze však během rozhovoru identifikovat další zmínky o spolupráci, které plně neodpovídají zde jimi uvedené frekvenci kontaktu se sociálními pracovníky. Lze se domnívat, že buď a) považují kontakt se sociálním pracovníkem např. během tzv. hygienických kontrol na pokojích nebo když pouze připomenou klientovi, že mu končí platnost víza (respondent č. 5) za samozřejmý, přirozený a ani ho nepovažují za práci sociálního pracovníka, za „pracovní kontakt“. Nikdo z respondentů také nezahrnul do své odpovědi informační vstupní pohovor.<sup>56</sup>

Lze to interpretovat tak, že přestože tedy respondenti v určitých ohledech využívají sociální službu a sociální pracovníci s nimi určitým způsobem jsou v pracovním kontaktu, respondenti se necítí být klienty sociální služby. Sami v rozhovoru často uváděli, že nemají moc co říci, protože sami nemají žádný

---

<sup>56</sup> Autorka této práce neměla přístup do dokumentace respondentů vedené sociálními pracovníky, nicméně bylo by zajímavé srovnat názory respondentů se zápisy sociálních pracovníků a jejich pohledem na četnost kontaktů a intervencí u daných klientů.

problém. Za sociální práci tedy možná považují pouze významné intervence sociálního pracovníka v případě vážného problému a s viditelným či hmatatelným výsledkem. (Nutno ovšem připomenout, že v protikladu k tomuto konceptu stojí původní pojetí toho, co vše je sociální práce, u respondenta č. 5.)

Předmět dosavadní spolupráce se sociálními pracovníky byl u respondentů různorodý. Sahá od informování o možnosti a podmínkách repatriace (respondent č. 1), přes upozornění na nutnost prodloužit si vízum (respondent č. 5), přes praktickou pomoc s vyhledáváním informací (respondentce č. 3 našli autobusové spojení, respondentovi č. 5 lékaře a kontakty na něj), řešení žádosti o přestěhování (respondentka č. 4), řešení úhrady škody na rozbitém vybavení PoS (respondentka č. 3), doprovod k lékaři (respondentka č. 4), poradenství ohledně interrupce (respondentka č. 3), po koordinaci zdravotní péče po těžkém úrazu klienta (respondent č. 2). Mimo přímou takto zaměřenou otázku z rozhovoru dále vyplynula témata spolupráce jako proplacení regulačních poplatků zaplacených u lékaře (respondentka č. 4), vyplacení mimořádných finančních prostředků (respondent č. 2) či domluva ohledně jednání respondenta pod vlivem alkoholu (respondent č. 2).

Respondenti dle svých vyjádření oceňují na sociální službě především materiální zajištění, které jim PoS poskytuje. Jednak finanční příspěvky na stravu (respondenti č. 2 a 5) a jednak podmínky v PoS, včetně úklidu a úpravy venkovních prostor (respondenti č. 1 a 5). Respondent č. 2 to výstižně shrnuje takto: *„...denně dostávám sto tři korun. Je to na všechno. Sám vařím, mám kde spát. O všechno to ostatní se nestarám, to oni všechno tady. Dělají pro to všechno. Takže díky nim mám nějaké to pohodlí. (smích) Žádný problémy.“* Respondent č. 1 svůj názor formuluje takto: *„Já jsem zatím jako spokojený, že se tady lidi snaží. Čistí se a venku jako dělá hezky na zahradě nebo takhle. Pracuje se na tom. Je to vidět...“* Kromě uvedeného respondent č. 1 vyzdvihl výlety a ozdravné pobyty pořádané pro děti a skupinová setkání k repatriacím jako příležitost potkat se pohromadě s ostatními klienty mongolského původu – má při nich pocit, že do PoS patří, že se někdo stará. Dále během rozhovoru respondenti ocenili některé jednotlivosti, které pro ně sociální pracovníci v minulosti vykonali. Respondentovi č. 5 na požádání našli kontakty na lékaře. Respondentce č. 4 jednou nebo dvakrát proplatili regulační poplatky zaplacené u lékaře. Kromě toho ji pracovník nonstop jednou odvezl k lékaři, když



měla dcera horečku. Respondentovi č. 2 sociální pracovníci dvakrát vyplatili extra peníze. Užiteční mu byli soc. pracovníci v PoS Havířov poté, co měl autonehodu, když koordinovali lékařskou péči o něj. Je také rád za šatník Charity a možnost půjčit si v PoS knihy.

Dva respondenti (č. 2 a 5) neměli žádný námět k vylepšení sociální služby: *„Zatím jsem nad ničím takovým nepřemýšlel. Zatím si myslím, že není nic třeba. Takhle je to akorát dobrý.“* (respondent č. 2) Dvě respondentky (č. 3 a 4) shodně uvedly nutnost lidského přístupu ze strany sociálního pracovníka a také toho, aby se náležitě věnoval klientům handicapovaným neznalostí jazyka. *„Aby sociální pracovník musel pracovat s lidmi, kteří nerozumí jazyky, tak alespoň pro ně něco udělat, pomoci nebo vysvětlit, aby to bylo užitečné pro ty lidi. A aby s nimi víc spolupracoval a víc je jako pochopil lidským způsobem.“* (respondentka č. 3) Nejvíce a nejkonkrétnější návrhy měl respondent č. 1, pro kterého by služba byla atraktivnější, kdyby mu poskytovala více informací a možností poznat ČR a více informací o možnostech trávení volného času. Dále navrhuje specializaci jednotlivých pracovníků na určité národnostní skupiny tak, aby nebyly opomíjeny jazykové skupiny jako je tomu podle něj nyní. Uvítal by pravidelnou přítomnost tlumočnicka v PoS (nebo aspoň asistenci sociálním pracovníkům po telefonu), např. jednou týdně nebo jednou měsíčně. Uvádí k tomu: *„Jeden sociální pracovník a plus tlumočnick. Tohle to je přímá rychlá pomoc. A samozřejmě nemusí být jako každý den, tak jednou v týdnu nebo jednou měsíčně. A můžu tak říct konkrétně, co chci, nebo přes telefon jednat třeba. Různý tyhle ty věci jsou nejdůležitější, když se komukoliv stane nějaký problém. Aby to byly přímé informace nebo aby rychle dostal přímou pomoc.“* (respondent č. 5)

Chování sociálních pracovníků popisují tři respondenti jako příjemné (č. 1, 2 a 5), jedna respondentka (č. 4) jako nikdy vyloženě nepříjemné, byť odtažitě. Poslední respondentka (č. 3) hodnotí celkově všechny personál kromě vedoucí nonstop pracoviště jako nepříjemně jednající, zejména v situacích, kdy má jazykový problém dorozumět se s nimi. Podrobněji o překážkách spojených s komunikací se sociálními pracovníky pojednává následující podkapitola.

### 6.6.3 Překážky v užívání sociální služby v PoS Kostelec vnímané mongolskými klienty

K tématu překážek ve využívání sociální služby respondenti hovořili především v rovině emocí, o svých pocitech při využívání služby. Výpovědi se týkaly zejména komunikace se sociálními pracovníky. Provozních, organizačních aj. podmínek poskytování služby (pracovní doba, vhodný prostor apod.) se týkal v podstatě jen jeden komentář, kdy respondentka uvádí, že sociální pracovníci bývají často vytíženi a nejsou schopni se jí věnovat ve chvíli, kdy za nimi přijde (viz níže).

Dva respondenti (č. 2 a 5) považují spolupráci se sociálními pracovníky za bezproblémovou, žádné překážky při komunikaci s nimi necítí, považují ji naopak za příjemnou. Další respondent (č. 1) se k překážkám v oblasti komunikace nevyjádřil, protože prý se sociálními pracovníky nikdy nevedl delší a osobnější rozhovor. Referoval však o potížích s jazykovou bariérou a o nepříjemném tlaku, aby přijal nabídku repatriace (obě témata jsou blíže zpracována v následující podkapitole). Zbývající dvě respondentky (č. 3 a 4) uvedly negativní hodnocení komunikace s pracovníky PoS. Podle mínění respondentky č. 4 je chování sociálních pracovníků neosobní, nechovají se příliš příjemně, cítí u nich deficit na úrovni prostého mezilidského kontaktu. Když kontaktuje sociální službu, mívá pocit, že otravuje, mj. z odpovědí pracovníků typu „Přijďte za hodinu.“ Říká: *„Cítím, že otravuju. Že jsou...jako že chování, mezilidský chování je u nich jako trošku nepříjemný. Takže bych radši zkusila nežádat o žádnou pomoc.“* Tato zkušenost může svědčit o podhodnoceném počtu sociálních pracovníků. Respondentka č. 3 registruje nepříjemné, až hrubé chování zejména u dvou pracovníků nonstop, u ostatních, včetně sociálních pracovníků prý tolik ne. V kontaktu s určitými pracovníky PoS mívá nepříjemné pocity, které by se daly shrnout jako pocity nepřijetí a provinění. Vypověděla: *„Osobně se jako cítím opravdu vždycky nepříjemně. Cítím se, jako že jsem v něčem jiná. Necítím, že jsem svobodná nebo tak. Je mi tak jako nepříjemně, jako že jsem udělala něco špatného.“*

Obě respondentky (č. 3 a 4) také shodně zaznamenaly specifický přístup pracovníků ke klientům mongolské národnosti. Respondentka č. 3 pozoruje, že v důsledku toho, že Mongolové dobře nerozumějí, se o ně pracovníci méně starají a

chovají se k nim trochu jinak. Respondentka č. 4 se domnívá, že pod vlivem problémů s některými Mongoly, zejména v souvislosti s alkoholem, mají pracovníci PoS k Mongolům obecně rezervovaný, chladnější vztah. Berou všechny stejně. Dříve, když bylo Mongolů v PoS více, přistupovali k nim prý pracovníci individuálněji, ale po určitých nepříjemnostech vztahy ochladly. (Problematické situace řešené v minulosti s některými mongolskými klienty přibližuje kapitola 5.2.)

Obě respondentky (č. 3 a 4) také hovořily o jazykové bariéře a respondentka č. 4 také o tlaku na přijetí nabídky repatriace, což jsou témata podrobněji zpracovaná v následující podkapitole.

Zajímavý pohled na sociální službu přinesly pasáže rozhovorů o důvěře k sociálním pracovníkům. Dva respondenti (č. 2 a 5) cítí k sociálním pracovníkům naprostou důvěru. Respondent č. 2 uvedl jednoznačně: *„Ano. Mám důvěru. Určitě.“* Na vysvětlenou doplnil, že sociální pracovníci podle něj v PoS dělají svoji práci a že oni i on mají svoje hranice a vzájemně se respektují. Proto jim důvěřuje. Respondent č. 5 o tématu přemýšlí následovně: *„Já jim stoprocentně důvěřuju, protože oni tady pracují kvůli mně ...takže já nemám co pochybovat.“* Ostatní tři respondenti (č. 1, 3 a 4) s důvěrou váhají. Respondent č. 1 k nim cítí důvěru z 50 %. Důvodem prý je, že sociální pracovníky nezná jako lidi. Nikdy spolu pořádně nepohovořili a u neznámého člověka on s důvěrou váhá. Obdobně uvažovala respondentka č. 4: *„Neznáme se s tím člověkem, tak já nevím, co mu mám věřit. Snad jo, ale nevím.“* Pro získání důvěry od klienta je podle ní důležitý první dojem. Sociální pracovník prý musí mít otevřené a příjemné chování a zajímat se o osobní život klienta, o jeho potřeby, což v jejím případě neproběhlo. Na důvěře jí nepřidává ani nátlak, aby se klienti vrátili do země původu, činěný neustálým opakováním podmínek repatriace a jejím doporučením. To respondentka č. 3 nemůže kvůli jazykové bariéře říci sociálním pracovníkům všechno, co potřebuje, a proto prý vlastně ani neví, zda jim může důvěřovat. Navíc z minulosti má zkušenosti i s neúspěšnou spoluprací se sociálními pracovníky, z čehož si odnesla dojem jejich malého zájmu pomoci jí.

Další část interview zkoumala existenci případných kulturních překážek v užívání služby přímočařeji. Respondenti se na požádání zamýšleli nad eventuelními výhodami hypotetické situace, kdy by SUZ zaměstnávala v PoS Kostelec sociálního pracovníka mongolské národnosti. Prvním okruhem výhod, které uvedli čtyři

respondenti (č. 1, 3, 4 a 5), jsou větší blízkost a porozumění ze strany mongolského pracovníka. Lépe by mongolskému klientovi rozuměl, už prý proto, že je také z Mongolska (respondent č. 1 a 5). Lépe by ho chápal po stránce tradic, chování apod. Mongol prý také „...svému mongolskému člověku pomůže, samozřejmě...“ (respondentka č. 3) Respondentka č. 4 takovýto názor podporuje vysvětlením: „A kdyby tady byl mongolský sociální pracovník, tak bychom se brali trošku jinak, protože Mongolci se mezi sebou chovají trošičku rozumněji, dorozumění. Chovají se tak trošku blíž, jako ze srdce a mezi sebou se poslouchají nebo respektují...“ Další z potenciálních přínosů respondenti č. 1, 3 a 5 spatřovali v odstranění jazykové bariéry a nutnosti tlumočení, komunikace by tak byla rychlejší a snazší. Informace od mongolských klientů by mongolský sociální pracovník také uměl lépe zprostředkovat vedení PoS. Aby však byla jazyková kompatibilita k užitku, musel by prý takový pracovník současně dobře znát české zákony, azylovou proceduru apod., dodala respondentka č. 3. Orientaci v českém prostředí považuje za klíčovou také respondent č. 2, který by prý z tohoto důvodu i za navrhované hypotetické situace preferoval české sociální pracovníky.

#### **6.6.4 Další témata důležitá v pohledu mongolských klientů na sociální službu v PoS Kostelec**

Ve výpovědích respondentů se objevilo také několik dalších témat nad rámec toho, s čím původně počítala osnova polostrukturovaného rozhovoru. Takovýmto tématům je věnována tato podkapitola.

Samostatnou problematikou, která zaslouží svůj vlastní prostor pro výklad a pozornost, je jazyková bariéra mezi respondenty a sociálními pracovníky. Důvodem je jednak značný význam, který jí přisuzovali respondenti, a jednak množství souvislostí, v jakých jazykovou bariéru uváděli jako problém. O obtížích v důsledku jazykové bariéry referovali tři respondenti (č. 1, 3 a 4). Respondent č. 2 si naproti tomu pochvaloval, že nemá s dorozuměním se problém díky tomu, že mluví slovensky. Respondent č. 1 spatřuje nedostatek v tom, že pracovníci při hromadné komunikaci s klienty přiřazují Mongoly do skupin s lidmi z bývalého SSSR, kteří lépe

rozumějí rusky. Pracovníci potom mají dojem, že všichni přítomní rozumějí, což u významné části Mongolů neplatí. Měli by tedy podle něj skupiny rozdělit nebo lépe ověřovat porozumění i u klientů, kteří neovládají tak dobře ruštinu. Obdobně si respondentka č. 3 myslí, že pracovníci věnují Mongolům méně pozornosti, protože neovládají jazyky a nerozumějí. Jazyková bariéra také ovlivňuje její důvěru k sociálním pracovníkům, neboť jim není schopná říci všechno, co potřebuje. Kromě toho v situacích, kdy nerozumí nebo se neumí vyjádřit, má pocit, že si z ní soc. pracovníci dělají legraci. Respondentka č. 4 v komunikaci se sociálními pracovníky používá ruštinu, kterou však neovládá příliš dobře. Ze strany sociálních pracovníků mívá pocit malé snahy jí porozumět, věci jí pořádně vysvětlit atd. Myslí si, že obecně pro Mongoly bez znalosti ruštiny je problém se dorozumět se sociálním pracovníkem a upozorňuje, že když rozhovor se sociálním pracovníkem tlumočí jiný klient, daný člověk se může stydět. Proto je podle ní potřeba často využívat tlumočnicka, aspoň po telefonu. Dva respondenti (č. 1 a 3) zmínili, že několikrát v PoS zaregistrovali či využili přítomnost tlumočnicka, kterého znají i jménem.

Respondenti č. 1 a 4 velmi citlivě a odmítavě reagovali na podle nich přespříliš časté opakování nabídky bezplatné repatriace. Oba se vyjádřili ve smyslu, že kdyby měli možnost, samozřejmě by se do Mongolska vrátili, ale protože to pro ně není možné, žádají zde o azyl. Respondentka č. 4 řekla, že o repatriaci je informována od svého příchodu do PoS stále dokola. Neustálé opakování podmínek repatriace a její doporučování vnímá jako nátlak, který jí není příjemný. Dokonce si myslí, že cílem působení sociálních pracovníků v PoS je dostat všechny žadatele o mezinárodní ochranu zpět do jejich zemí původu. Respondent č. 1 shodně s respondentkou č. 4 uvedl repatriaci jako hlavní téma vstupního pohovoru, posléze mu byly nabídky dobrovolného návratu opakovány na skupinových setkáních i individuálně. Vnímá opakované hovory o repatriaci jako zbytečné a nepříjemné. Informace na toto téma se prý ke klientům „*tlačí jako reklama*“.

Několikrát se v rozhovorech objevilo téma vzájemných vztahů mezi klienty PoS. Mezi lidmi stejné jazykové skupiny a státní příslušnosti fungují různé formy výpomoci. Mongolové si prý v případě potřeby vzájemně půjčují peníze. Daný člověk částku vrátí, až peníze má. (respondent č. 1) Respondentka č. 3 v rámci popisu jiné příhody zmínila, že si se sousedkami občas vypomáhají vzájemným hlídáním dětí.

Respondenta č. 2 zase ostatní klienti, ale i sami pracovníci často žádají o tlumočení. Respondent č. 1 ovládá léčitelské dovednosti (obdoba homeopatie, akupresurní masáž,...) a pomáhá jimi jiným klientům PoS v případě zdravotních obtíží, hlavně bolestí. V případě opakovaných konfliktů mezi spolubydlíci, kdy by např. jeden dělal problémy jinému, by prý klienti PoS řešili situaci sami mezi sebou. Respondent č. 2 se vyjádřil: „*To bysme radši řešili sami. (smích)*” Na tyto vztahy se dá pohlížet jako na žádoucí přirozenou podpůrnou sociální síť anebo také s jistou obezřetností jako na podmínky, které mohou nahrávat případnému bujení šikany, lichvy a nekontrolované černé ekonomiky mezi klienty PoS. To je však pouze pesimistickou spekulací o potenciálních rizicích, neboť k tzv. druhému životu v PoS autorka této práce pochopitelně nepronikla.

Za pozornost stojí také téma abusu alkoholu. Protože šlo jen o dílčí téma, tazatelka (autorka práce) jej neprozkoumala příliš do hloubky. Nicméně ve své výpovědi se jej dotkli tři respondenti (č. 2, 3 a 4) Respondent č. 2 se vyjádřil: „*Vždycky chodím na dvě piva do města ... Napijem. Tu v Kostelci. V takové hospodě. Hospoda, no, je to herna bar. Tam piju pivo. Jinak z toho nic není, není problém. (smích)*” Prý je to časté téma mezi sociálními pracovníky a jím. On sám s tím ale údajně nemá žádný problém. Nutno ovšem dodat, že podle neformálních rozhovorů s pracovníky PoS, je na pití alkoholu tímto klientem a na jeho chování v opilosti pohlíženo jako na značný problém a v tomto smyslu je to s ním také pravidelně řešeno. Jednou během interview se u tohoto respondenta také objevila neochota bavit se o účelu, na jaký dostal mimořádně vyplaceny peníze nad částku příspěvku na stravu. „*Co potřebuju, to je moje věc, ne?*” řekl. Na tazatelku jeho reakce působila tak, že se respondent možná nechtěl bavit o souvislosti jeho výdajů s konzumací alkoholu. Ovšem jedná se jen o spekulaci. Každopádně celkový postoj respondenta, prezentovaný tak, že on nemá v PoS sebemenší problém a se sociálními pracovníky je maximálně spokojený a nic s nimi nikdy neřeší, je v příkrém rozporu s názorem sociálních pracovníků i jiných zaměstnanců PoS, kteří referovali o jeho časté silné podnapilosti a souvisejícím problematickým chování. (V obdobném smyslu se mimochodem vyjádřili o respondentovi č. 5, který alkohol v rozhovoru

mezi tématy spolupráce se sociálními pracovníky nezmínil vůbec.)<sup>57</sup> Je však možné, že výpověď respondenta byla upřímná a autentická a jeho „bezproblémový“ postoj vycházel např. z jeho nadhledu a subjektivní bezvýznamnosti neshod s personálem PoS. Dále u respondentky č. 3 tři z příběhů, které vyprávěla, v sobě zahrnují okolnost manželovy opilosti. Všechny tyto příběhy současně souvisí s konflikty s pracovníky PoS: zaprvé fyzická potyčka s ostrahou při prohlídce tašky na vrátnici, zadruhé konflikt s ostrahou, která vstoupila do pokoje, kde probíhala hádka mezi ní a jejím opilým mužem – odemkli si sami a ona přitom byla nahá, a do třetice rozbití WC opilým manželem. Sama si uvědomuje jeho opilost jako potenciálně problémovou. Sdělila např.: *„...manžel byl trošku opilej, takže jsem o něj měla strach. Nechala jsem dítě samotný, běžela jsem radši, aby tam manžel neudělal problémy.“* Nicméně více se o tomto tématu jako o problému nerozhovořila. Jako nezúčastněná pozorovatelka komentovala problematiku abusu alkoholu Mongoly také respondentka č. 4. Zmínila potíže s pitím zejména v kontextu minulosti, ale dodala, že také nyní jsou v PoS mezi Mongoly takoví, kteří pijí alkohol. Vnímá to trochu jako hanbu, která se jí také dotýká *„Třeba někdo jiný udělá nepříjemnosti opilý nebo tak - mě to taky bolí, protože jsme Mongolci. ... A já se taky za to strašně stydím nebo to vidím jako nepříjemnosti.“*

Velmi okrajově se rozhovor dotkl také problematiky domácího násilí. Respondentka č. 3 vyprávěla pro ilustraci nepříjemného a nepřiměřeného chování personálu PoS příhodu, kdy při její hádce s manželem vtrhli do jejich pokoje pracovník nonstop služby a ochranka soukromé bezpečnostní služby. Sami si odemkli, a tak vpadli do situace, kdy respondentka byla uvnitř pokoje zrovna nahá, což pro ni bylo krajně nepříjemné a ponižující. Musela na ně křičet, aby odešli. Nelze pochybovat o nepříjemnosti takové události, avšak může překvapit fakt, že respondentka situaci vůbec nereflektuje v kontextu toho, že pracovníci PoS jí přišli pomoci v domněnání, že hluk vycházející z pokoje značí možnost násilí mezi manželi, což je z našeho českého pohledu situace, kdy je oprávněný zásah do rodiny zvenčí v zájmu pomoci napadenému či slabšímu. Narušení soukromí pro ni bylo naprosto nepřijatelné. (Pro zajímavost lze uvést, že tato absolutní obrana soukromí

---

<sup>57</sup> Zde autorka práce tuší negativní vliv finanční motivace respondentů k účasti na výzkumu, na úkor jejich přirozené motivace zužitkovat své zkušenosti ve prospěch výzkumných cílů. Viz také kapitola 6.1 odstavec Omezení výzkumu.

koresponduje s mongolským příslovím „Jakmile zamkneš dveře, jsi vládcem ve svém panství.“<sup>58</sup>)

## 6.7 Shrnutí výsledků výzkumu

Výzkum si vytknul za úkol načrtnout obrázek toho, jak mongolští žadatelé o mezinárodní ochranu vnímají sociální službu poskytovanou v PoS Kostelec. Provedené hloubkové rozhovory s pěti Mongoly se zaměřily na následující oblasti:

1. chápání sociální služby v PoS Kostelec,
2. zkušenosti se sociální službou v PoS Kostelec a hodnocení její užitečnosti,
3. překážky při užívání sociální služby v PoS Kostelec.

**Všichni respondenti jsou obeznámeni se sociální službou v PoS Kostelec, byť většinou pouze v základních obrysech. Jejím smyslu rozumějí spíše povrchně. Pojmy sociální služba a sociální pracovník jsou pro ně poměrně vágní, nezřídka je směšují s jinými službami a pracovníky v PoS.** Všichni respondenti znají sociální pracovníky (většinou od vidění, nikoliv jménem) a vědí, kde mají kancelář. Mají představu o obecném cíli sociální služby v PoS ( např. „...pomáhat, poradit, dávat informace“), blíže však její účel nedokáží popsat. Na ose pomoc – kontrola se jejich pojetí povahy této sociální služby pohybovala spíše blíže pólu pomoci. V rovině konkrétních úkolů sociálních pracovníků dokáží vyjmenovat část jejich činností, se kterými se sami setkali či setkávají. **Chápání sociální služby respondenty není v rozporu s pojetím SUZ. Poskytovatel pouze službu nahlíží komplexněji, než jak ji registrují respondenti.**

---

<sup>58</sup> Special Dictionary. *Mongolian proverbs* [online]. c2005-2011. [citováno 12.12.2010]. Dostupný z WWW: <[http://www.special-dictionary.com/proverbs/source/m/mongolian\\_proverb/3.htm](http://www.special-dictionary.com/proverbs/source/m/mongolian_proverb/3.htm)>. Pozn.: Jedná se o vlastní překlad autorky. Úsloví v originále zní: Once you have locked your door you are the emperor in your own domain.“



**Sociální služba pravděpodobně nepatří mezi primární zdroje pomoci či informací, které by využili v případě některých probraných problematických situací.** V tomto ohledu se zdá, že pro ně významnou roli hraje místní a časová dostupnost personálu. Některé z dotazovaných situací by totiž bylo možné zaměnitelně konzultovat jak s pracovištěm nonstop, tak se sociální službou, tak ale také třeba s některou nevládní organizací dojíždějící do PoS. Klienti přesto několikrát upřednostnili ve svých odpovědích nonstop, jednou ubytovatele, dvakrát pracovníka soukromé bezpečnostní služby přítomného na ubytovně. Tyto informace potvrzují **důležitost dostatečné připravenosti těchto pracovníků „v první linii“ vhodně s klienty pracovat, řešit krizové situace apod.** Poskytovateli služeb tak lze doporučit věnovat významnou pozornost výběru a průpravě pracovníků „v první linii“, kteří jsou bez kvalifikace v některé pomáhající profesi, a jejich průběžné podpoře.

Respondenti zmínili existenci neformálních informačních a podpůrných sítí mezi klienty stejných národnostních příslušností v PoS, mj. mezi Mongoly. Na uvedený fakt lze pohlížet také jako na **klad sociální služby, že ponechává dostatek prostoru pro fungování přirozených podpůrných sousedských vazeb. Současně však je třeba, aby pracovníci PoS byli vnímaví k případným signálům sklouznutí žádoucí vzájemné výpomoci k nerovným a patologickým vztahům typu šikany** (namísto vhodného uplatňování přirozené autority některého klienta při urovnávání konfliktů) **či lichvy** (namísto nezištné vzájemné finanční podpory). Dále je v této souvislosti třeba opatrnosti v posuzování klientovy materiální situace a zajištění, které se v důsledku vzájemné podpory uvnitř mongolské či širší klientské komunity mohou zdát lepší, než ve skutečnosti jsou (a to ve smyslu kasuistiky Devore a Schlesinger uvedené v úvodu ke kapitole 2., pod čarou).

**Užitečnost služeb PoS respondenti vnímají zejména po materiální stránce.** Oceňují ubytování, finanční příspěvky na stravu a jinou peněžitou podporu, prostory pro volnočasové aktivity a úpravu prostředí PoS, služby prodejního šatníku Charity, který provozuje v PoS. Samotnou sociální službu tedy respondenti spíše

neřadí mezi oceňované prvky služeb poskytovaných v PoS. Nezdá se proto být pro ně příliš atraktivní. V této skutečnosti lze spatřovat odraz pojetí sociálních služeb v Mongolsku jako jeden z faktorů formujících pohled respondentů na sociální služby obecně. Jak ukázala dotazníková sonda uskutečněná autorkou mezi mongolskými sociálními pracovníky (viz kapitola 1.3), v Mongolsku je totiž sociální práce vnímána běžnými lidmi převážně jako poskytování finanční a hmotné pomoci.

Přestože respondenti v určitých ohledech využívají sociální službu a sociální pracovníci s nimi jsou určitým způsobem v pracovním kontaktu, **necítí se být klienty sociální služby**. Často uváděli, že nemají moc co říci, protože sami nemají žádný problém. Zde dochází k rozkolu mezi definicemi toho, kdo je z pohledu „klienta“ a poskytovatele klientem sociální práce, a toho, co je či není sociálním problémem. Neboli rozcházejí se jejich definice dvou ze čtyř základních prvků konstituujících podle Navrátila (1998) a v částečné shodě s ním také Payna (1997) sociální práci (viz kapitola 1.1). Z pohledu SUZ se jedná o tzv. pasivní klienty, kteří z nabízené sociální služby zkonzumovali minimálně vstupní informační a anamnestický pohovor a průběžně konzumují aspoň minimální monitoring ze strany sociálních pracovníků. Sociálním problémem, je v pojetí SUZ v jistém smyslu i neinformovanost a neorientovanost obyvatele PoS, neboť dle zkušeností pracovníků potencuje různé adaptační obtíže.

Respondenti také podhodnocovali četnost kontaktu se sociálními pracovníky. Za sociální práci tedy pravděpodobně považují pouze významné intervence sociálního pracovníka v případě vážného problému a s viditelným či hmatatelným výsledkem. Pohovory vedené s nimi bez takto konkrétního výsledku pravděpodobně spíše nezahrnovali do kontaktů se sociálními pracovníky a neoznačovali ve svých výpovědích jako spolupráci se sociální službou.

Výzkum odhalil některé spíše základnější rezervy v poskytování sociální služby. Významným momentem je odkrytí **nedostatku důvěry u tří z pěti respondentů**. Dva z nich přitom udali jako důvod to, že se se sociálními pracovníky neznají. **Pracovníci s nimi prý o jejich soukromí a problémech nikdy dostatečně a hlavně s lidským zájmem nehovořili**. U těchto lidí je tedy

jednou z hlavních překážek spolupráce nedostatečně navázaný vztah ze strany sociálních pracovníků a z toho plynoucí nedůvěra. V tomto ohledu **může jít o důsledek přetížení sociálních pracovníků**. Na jednoho sociálního pracovníka dlouhodobě (již od léta 2009, kdy byl redukován počet pobytových středisek) připadá kolem 80-100 klientů PoS.<sup>59</sup> Ne všichni klienti PoS sice nutně musejí být klienty sociální služby PoS (viz vymezení pojmů pasivní a aktivní klient v metodice SUZ – kapitola 5.1), přesto je však tento poměr výrazně vychýlený na úkor kvality práce sociální služby, a to již na bazální úrovni vybudování důvěry u potenciálních klientů. Potvrzuje to také zmínka jedné respondentky, že si kvůli časté vytiženosti sociálních pracovníků připadá, že otravuje, když za nimi jde. Doporučení poskytovateli se v tomto případě zaměřuje na **početní posílení týmu sociální služby nebo posílení prostoru pro přímou práci s klienty, tedy redukcí povinností sociálních pracovníků mimo toto pole, např. redukcí činností administrativní povahy**. Druhou možnou příčinou popsanych potíží s důvěrou je **způsob komunikace s klienty, kdy někteří respondenti o něm hovořili jako o málo osobním**. Těžko však bez přímého pozorování interakce pracovníků s klienty soudit, zda jde opravdu o nezáměr pracovníků nebo pouze o nuance v komunikaci nebo o interkulturní diskrepanci v pojetí zdvořilosti a vzájemnosti u Mongolů a Čechů. Z kulturních vlivů se nabízí také vysvětlení pomocí Hofstedeho dimenzí národní kultury. Jak bylo uvedeno v kapitole 2.1, **Mongolové mají velmi výrazně nižší index mocenského odstupu než Češi** (viz Graf č. 1). **Formální, oficiální charakter vztahu mezi sociálním pracovníkem SUZ a klientem, který Čechovi v jisté míře připadá naprosto adekvátní okolnostem, může na Mongola působit jako odlidštěný, lhostejný, nepřátelský**. Obdobně jako Čecha by naopak mohl v opačných podmínkách mást méně formální charakter vztahu. Tuto tezi by však bylo třeba lépe ověřit, výzkum nebyl dostatečný, aby toto mohl s určitostí tvrdit.

**Problematika jazykové bariéry** hraje významnou roli ve vnímání sociální služby. Pro některé respondenty je vážnou překážkou jejich informační saturace,

---

<sup>59</sup> V době sběru dat pro výzkum dne 15.9. bylo v PoS Kostelec fyzicky přítomno 261 osob, dalších 494 bylo v PoS evidováno, ale v daný den v PoS nepobývali. Sociální pracovníci jsou v PoS zaměstnání tři.

velmi jim znepríjemňuje komunikaci se sociálními pracovníky a brání jim cítit k sociálním pracovníkům důvěru. Zajímavý je návrh jednoho z respondentů, aby byla zajištěna pravidelná přítomnost tlumočnicka v PoS, o níž by klienti předem věděli a mohli ji využít právě pro komunikaci s personálem PoS. Stačila by údajně v měsíční frekvenci.

Role jazyka ve vztahu ke spokojenosti se sociální službou je také jedním z hlavních závěrů pilotního dotazníkového šetření „Hodnocení kvality sociálních služeb“, které SUZ realizovala v létě 2010 ve svých pobytových střediscích. Podle této evaluace „Nejdůležitější faktor v komunikaci s klientem je schopnost dorozumět se – s ní roste informovanost, spokojenost, ubývá problémů na straně klienta“ (Prah, Hofman, Sváčková, 2010). Toto konstatování je plně v souladu se zjištěními výzkumu této diplomové práce.

Téma jazykové bariéry se během rozhovorů promítlo také v obtížích s tlumočením. Tazatelka tak získala vlastní zkušenost s úskalími tlumočení – tlumočnice někdy zjevně říkala více, než že jen tlumočila, ani se solidně zvládnutou běžnou každodenní češtinou často nenacházela přesná slova, kvůli chybnému časování a skloňování bylo tlumočení místy zmatené až nesrozumitelné, kvůli vyjasňování sdělení se protahovala doba rozhovoru a tím zkracoval fakticky využitelný čas a v neposlední řadě byly náklady na tlumočení limitující pro délku objednání tlumočnice. U všech těchto bodů lze předpokládat, že se s nimi potýkají také sociální pracovníci.

Tématem k zamyšlení je také **otázka opakovaných nabídek dobrovolných repatriací**. Pro dva respondenty to byla velmi **výrazně nepříjemná opětovná zkušenost, která narušovala jejich vztah k sociální službě**. Ekonomické a další důvody proč jsou informace o dobrovolné repatriaci uváděny klientům vícekrát jsou pochopitelné. Stejně tak si lze představit, že takové řešení může vypadat pro pracovníky PoS jako skutečně nejlepší východisko ze situace mnohých klientů, zvláště když úspěšnost žádostí o mezinárodní ochranu činí

od roku 1990 v průměru zhruba 5 %<sup>60</sup>. **Sociální pracovníci by však měli počítat s tím, jak na klienty tyto opakované nabídky mohou působit.**

Výzkum potvrdil **četnost problémů s alkoholem** u Mongolů, jak ve výpovědích sociálních pracovníků, tak respondentů. Jedná se navíc o opakované stavy výrazné opilosti, což koresponduje s teorií o predispozicích k nedostatku enzymu alkoholdehydrogenázy u východoasijských národů, včetně Mongolů (viz kapitola 5.2). Jedna respondentka spatřuje v opilosti a souvisejícím problematickým chováním některých Mongolů důvod, proč pracovníci PoS jednají s mongolskými klienty s odstupem.

Co se týče hodnocení sociální služby, lze vysledovat souvislosti mezi názory respondentů a jejich současnou sociální situací. Prakticky bezvýhradně spokojení se sociální službou byli respondenti (č. 2 a 5), kteří jsou oba muži kolem 50 let věku v PoS bez jakéhokoliv příbuzného. Kritičtěji se vyjadřovali ostatní tři respondenti, kteří všichni měli v PoS rodinu. Byly mezi nimi dvě ženy ve věku 28 a 38 let a jeden muž ve věku 45 let. Lze dovozovat, že zbarvení jejich **hodnocení může souviset s vyššími nároky na službu, plynoucími z rozmanitějších potřeb jejich rodin, zejména dětí.** Toto zjištění podporuje opodstatnění důrazu kladeného na sociální práci s tzv. zranitelnými skupinami (viz kapitola 5.1). Druhou možnou souvislostí je, že respondent č. 2 hovoří slovensky, a nepocituje tedy příliš problémy jazykové bariéry. Jeho prostřednictvím pravděpodobně čerpá z této výhody také jeho spolubydlící na stejném pokoji, respondent č. 5. Oproti tomu u ostatních třech respondentů je jazyková bariéra velmi výrazná.

Výzkum tedy poukázal na některé funkční momenty, ale také na některé překážky v poskytování sociální služby v PoS Kostelec. Pouze část z nich má kulturně

---

<sup>60</sup> Mezi lety 1990 a 2008 činila úspěšnost žádostí méně než 5 %. V roce 2009 se souhrnná úspěšnost žadatelů zvýšila na 10 %, nicméně v tomto čísle jsou zahrnuto i 21 státních příslušníků Myanmaru, kteří byli vybráni UNHCR a českým Ministerstvem vnitra a přesídleni do ČR již s přislíbeným azylem, což statistiku v tomto kontextu zkresluje. (Příslušné statistiky lze najít na webových stránkách Ministerstva vnitra ČR [www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz).)

determinovanou povahu, většina se zdá být spíše otázkou nastavení služby. Pro bližší prozkoumání obou kategorií by bylo třeba dalšího, již více zacíleného výzkumu (další rozhovory zaměřené úžeji na vytipovaná témata, nezúčastněné pozorování interakcí sociálních pracovníků a klientů, analýza dokumentace vedené sociálními pracovníky, k jednotlivým klientům, zapojení dalších kulturně-etnických skupin klientů pro srovnání).

## Závěr

Člověk přichází na svět jako biologicky určené stvoření. Již od narození se k němu však upírá mnoho vlivů, kterými jej okolní společnost formuje. Dodává mu jakýsi - řečeno s psychologem Geertem Hofstede – software myslí, který následně determinuje jeho vidění reality světa i vlastního života. Tento software je tedy nejen produktem sociální konstrukce, ale také jejím původcem. Jak už v 60. letech ukázali Berger s Luckmannem, obdobně jsou sociálně konstruovány veškeré instituce ve společnosti, sociální práci nevyjímaje. Ani její podoba není pevně daná, záleží na tom, kdo ji konstruuje a z čeho při tom vychází.

Autorka se nechala inspirovat sociálně konstrukcionistickým předpokladem, že realita není objektivní, nýbrž závisí na osobě, která ji vykládá. Usilovala proto o porozumění pohledu klienta na poskytování sociální služby, a to v situaci, kdy běžnou rozdílnost pohledů dvou individuí umocňuje výrazná kulturní odlišnost softwaru myslí. Ilustrovala to na příkladu českého sociálního pracovníka a mongolského klienta, kteří se setkávají v kontextu sociální služby pobytového střediska pro žadatele o mezinárodní ochranu. A snažila se zodpovědět otázku, jaká jsou nejdůležitější východiska, se kterými mohou pracovat a pracují český sociální pracovník a mongolský klient, když se setkají v kontextu sociální služby.

Evropské pojetí sociální práce svými ideovými kořeny čerpá z křesťanství, judaismu, antických vědomostí a osvícenství. V Mongolsku vycházejí tradiční hodnoty z pasteveckého způsobu života, z tibetského buddhismu a jen pomalu se tam sociální práce vypořádává s dědictvím z doby vlivu Sovětského svazu. Současný vývoj mongolské sociální politiky směrem od paternalismu a zaměření na okamžitou materiální pomoc potvrdila také autorkou uskutečněná dotazníková sonda mezi tamními sociálními pracovníky. V interakci českého sociálního pracovníka a mongolského klienta tedy dochází ke střetu dvou odlišných mentálních programů. Jak se s tímto uspořádáním může sociální pracovník vypořádat?

Teoretickou oporu mu nabízí poznatky interkulturní sociální práce, rozvíjené v západní Evropě a Severní Americe už od přelomu 60. a 70. let, ale i jiných takto specializovaných společenských věd. Dobře uchopitelné jsou psychologické rozdíly

mezi příslušníky různých kultur v dimenzích individualismu a kolektivismu, maskulinity a feminity, vyhýbání se nejistotě, mocenského odstupu a krátkodobé či dlouhodobé orientace, jak je popsal již zmíněný Hofstede. Doplnit je může povědomí o některých kulturních charakteristikách hrajících roli v pomáhajícím procesu – např. o rozdílech v míře kontroly emocí, v otevřenosti k lidem mimo okruh těch nejbližších, ve výkladu reality na podkladě racionálním či naopak metafyzickém. Záchytný bod při práci se všemi těmito odlišnostmi může sociálnímu pracovníkovi poskytnout znalost osmi kulturně univerzálních faktorů úzdravy efektivních v procesu pomáhání, vyzkoumaných Harper a Lantzem. Podmínkou ovšem je, že všechny tyto vědomosti jsou podpořeny dostatečně osvojenými a vytrénovanými interkulturními kompetencemi sociálního pracovníka.

Pro mongolského klienta budou v kontaktu se sociální službou určující důvody, proč přijel do České republiky, a průběh jeho pobytu zde, jeho předchozí zkušenosti se sociálními službami v Mongolsku i jinde, dále informace, které o službě získal, a pochopitelně jeho aktuální situace a problémy. Všechny tyto faktory lze zasadit do obecnějšího kontextu migrace z Mongolska do České republiky a lze s nimi při poskytování sociálních služeb efektivně pracovat.

Na podkladě těchto poznatků se již také lze fundovaněji ptát a rozkrývat specifika konkrétní situace sociální práce s příslušníkem jiné kultury. Lze zjišťovat, jak se liší pohled mongolského klienta na povahu společné interakce od pohledu českého sociálního pracovníka. Jaké požadavky tato situace klade? V čem si klient myslí, že je pro něj nabízená sociální služba užitečná? Co ho od ní odrazuje? Co mu brání v jejím využívání? Jak se jako klient sociální služby cítí? Co by na této službě chtěl změnit? Na tyto otázky hledal výzkum odpověď.

Výzkum se zaměřil na sociální službu poskytovanou v největším z azylových zařízení Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra klientům mongolské státní příslušnosti. Ti v uplynulých letech představovali jednu z nejpočetněji zastoupených skupin mezi žadateli o mezinárodní ochranu a ve srovnání s např. nejpočetnějšími Ukrajinci jsou Čechům kulturně vzdálenější, a proto pro výzkum tohoto typu vhodnější.



Autorka na podkladě tohoto výzkumu došla k několika důležitým zjištěním. Zaprvé, mongolští klienti pojmají sociální službu mírně odlišně, byť ne v rozporu s poskytovatelem. Pojem sociální služba je pro mongolské klienty vágní, někteří ji směřují či zaměňují s jinými službami v pobytovém středisku, o jejím účelu mají jen obecnou představu. Co se týče spektra působnosti služby mongolští klienti kladou důraz na materiální pomoc, což odpovídá převládajícímu pojetí sociálních služeb v Mongolsku, nevidí celou šíři záběru služby. Příliš se necítí být klienty sociální služby, přestože některé její prvky konzumují. Podhodnocují četnost kontaktu se sociálními pracovníky oproti skutečnosti.

Zadruhé, část klientů pociťuje absenci vřelosti a lidského zájmu ze strany sociálních pracovníků. Významným důsledkem je nedostatek důvěry u tří z pěti respondentů. Dva z nich přitom uvádí jako důvod to, že se se sociálními pracovníky neznají. Pracovníci s nimi prý o jejich soukromí a problémech nikdy dostatečně a hlavně s lidským zájmem nehovořili. Vysvětlení nabízí oproti Čechům výrazně nižší index mocenského odstupu neboli nižší míra očekávání a akceptace mocenských nerovností běžná v mongolské kultuře. Míra formálnosti adekvátní pro českého sociálního pracovníka tak zřejmě na mongolského klienta působí jako odměřenost, lhostejnost či nepřátelskost.

Zatřetí, jazyková bariéra mezi mongolskými klienty a sociálními pracovníky hraje klíčovou roli ve vztahu klientů k sociální službě. Některým velmi zneprůjemňuje komunikaci se sociálními pracovníky. Oslabuje jejich důvěru k sociálním pracovníkům, neboť jim brání vzájemně se poznat a vytvořit si vztah. V neposlední řadě je jazyková bariéra vážnou překážkou informační saturace klientů.

Začtvrté, klienti, kteří žijí v pobytovém středisku s dítětem a případně partnerem, jsou k sociální službě výrazně kritičtější než tzv. samotní muži, kteří ve vztahu k sociální službě prakticky nemají výhrady. Více potřeb zřejmě umocňuje prožívání ostatních kulturně podmíněných

Na základě výsledků výzkumu se autorka práce domnívá, že kulturní aspekty hrají podstatnou roli ve vnímání sociální služby ze strany klientů a mohou pro ně být

i překážkou v jejím využívání. Tyto překážky podle ní negativně ovlivňují kvalitu poskytované služby. K jejich odstranění autorka navrhuje následující opatření.

V první řadě se jedná o organizačně-personální opatření na straně organizace. Bylo by třeba rozšířit kapacity sociálních pracovníků pro přímou práci s klienty. Nabízí se buď navýšit jejich počet, nebo jim odlehčit v administrativní části náplně práce. Dalším vhodným opatřením by bylo využívat více externího tlumočení u jazyků, kterými nekomunikují sami sociální pracovníci. Za zvážení stojí také myšlenka zajistit v takových případech pravidelnou přítomnost tlumočnicka v PoS. Poslední doporučení se týká průpravy personálu. Je podstatné věnovat pozornost a dostatek průpravy také zaměstnancům, kteří pracují nejbližší klientům, jako jsou pracovníci non-stop, ubytovatelé a v omezené míře také strážní bezpečnostní agentury. Byť to není jejich primární náplň práce, mohou se dostávat do situací, kdy je kontaktují klienti v problematických situacích psycho-sociálního rázu. Vzdělávání má velkou důležitost také u sociálních pracovníků. Zdá se nezbytné investovat více do jejich vzdělávání. Kvalitní trénink v komunikačních dovednostech a speciálně v interkulturní komunikaci by mohl odstranit některé ze zjištěných problémů.

V další řadě lze formulovat doporučení adresovaná sociálním pracovníkům ohledně způsobu poskytování sociální služby. Klíčovým se zdá, aby kladli větší důraz na navázání důvěry s klienty, zejména při vstupním pohovoru. Podmínkou toho je, že budou usilovat o lidsky vřelou komunikaci, možná ve vyšší míře, než považují za nezbytné. Je třeba, aby věnovali více pozornosti minoritním jazykovým skupinám a lépe ověřovali jejich porozumění sdělovaným informacím. Pokud mají možnost, bylo by vhodné častěji využívat profesionální tlumočení. Měli by reflektovat, jak nepřátelsky někteří klienti vnímají jejich opakované nabídky repatriace a zvážit, zda a jakým způsobem tomu kterému klientovi tuto možnost připomínat. Mohlo by být užitečné při vstupním pohovoru důkladněji vysvětlit novému klientovi možnosti a kompetence sociální služby. Vzhledem k hustotě neformálních podpůrných sítí mezi klienty pobytového střediska se jeví vhodné, aby byli pracovníci preventivně pozorní k eventuelnímu výskytu sociálně patologických jevů typu šikany či lichvy.

Plastický obraz percepce sociální služby klienty s jiným kulturním zázemím přináší poskytovateli sociální služby významnou zpětnou vazbu. Vhodná práce s ní

umožňuje ověřit efektivitu služby a získat potřebný nadhled pro její další rozvoj. Lze si jen přát, aby tématu sociální práce s nositeli jiných kultur byla do budoucna věnována patřičná pozornost nejen výzkumná, ale také praktická.

## Použité zdroje:

### Literatura:

ATKINSON, Rita, et al. *Psychologie*. 2. vyd. Praha: Portál, 2003. 751 s. ISBN 80-7178-640-3.

BERGER, Peter L. – LUCKMANN, Thomas. *Sociální konstrukce reality*. 1. vyd. Brno: Centrum pro studium demokracie a kultury, 1999. 214 s. ISBN 80-85959-46-1.

BERRY, John W., et al. *Cross-cultural psychology : research and applications*. 2nd ed. Cambridge: Cambridge University Press, 2002. 588 s. ISBN 0-521-64617-0.

BRUGGER, Walter. *Filosofický slovník*. 1. vyd. Praha: Naše vojsko, 1994. 640 s. ISBN 80-206-0409-X.

BURR, Vivian. *Social constructionism*. 2nd edition. London; New York: Routledge, 2003. ISBN 0-415-31760-6.

DEVORE, Wynetta – SCHLESINGER, Elfriede. *Ethnic-Sensitive Social Work Practice*. 5th edition. Boston; London; Toronto; Sydney; Tokyo; Singapore: Allyn & Bacon, 1998. ISBN 0-20528165-6.

DISMAN, Miroslav. *Jak se vyrábí sociologická znalost*. 3. vyd. Praha: Karolinum, 2006. 374 s. ISBN 80-246-0139-7.

HARPER, Karen V. – LANTZ, Jim. *Cross-Cultural Practice: Social Work With Diverse Populations*. Chicago: Lyceum Books, 1996. 176 s. ISBN 0-925065-20-X.

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 teorie, metody a aplikace*. Druhé, přepracované a aktualizované vydání. Praha: Portál, 2008. 407 s. ISBN 80-7367-485-4.

HENDL, Jan. *Přehled statistických metod*. 3. přepracované vydání. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-482-3

HOFSTEDE, Geert. *Kultury a organizace : software lidské mysli: spolupráce mezi kulturami a její důležitost pro přežití*. 1. vyd. Praha: Universita Karlova, 1999 . 207 s. ISBN 80-85899-72-8.

JANDOUREK, Jan. *Sociologický slovník*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2001. 288 s. ISBN 80-7178-535-0.

KOLMAN, Luděk. *Komunikace mezi kulturami: Psychologie interkulturních rozdílů*. 1. vyd. Praha: Česká zemědělská univerzita v Praze, 2001. 200 s. ISBN 80-213-0735-8.

MATOUŠEK, Oldřich, et al. *Základy sociální práce*. 1. vyd. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Praha: Portál, 2003.

MUHIĆ, Jasmin. *Interkulturní poradenství 2004*. Praha: Institut pedagogicko-psychologického poradenství ČR, 2004. 62 s. ISBN

NAVRÁTIL, Pavel. Sociální práce jako sociální konstrukce. *Sociologický časopis*, Praha: Sociologický ústav AVČR, 1998, roč. 34, č. 1, s. 37-50. ISSN 0038-0288.

NAVRÁTIL, Pavel: *Teorie a metody sociální práce*. Brno: Zeman, 2001.

NOVOTNÁ, Věra – SCHIMMERLINGOVÁ, Věra. *Sociální práce: její vývoj a metodické postupy*. Praha: Univerzita Karlova, vydavatelství Karolinum, 1992. ISBN 80-7066-483-5.

PAYNE, Malcolm. *Modern Social Work Theory*. Houndmills, Basingstoke, Hampshire and London: MACMILLAN Press, 1997.

PRŮCHA, Jan. *Interkulturní psychologie*. 1. vyd. Praha: Portál, 2004. 199 s. ISBN 80-7178-885-6.

ROTHFUSZ, Jacquelinen – HORSKÁ, Jana. Interkulturní komunikace v sociální práci. In *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. 1.vyd. Praha: Triton, 2008. ISBN 978-80-7387-097-3. Kapitola 4, s. 73-82.

TICE, Carolyn – LONG, Dennis. *International Social Work Policy and Practice: Practical Insights and Perspectives*. New Jersey: John Wiley & Sons, 2009. ISBN 978-0-470-25286-4

### **Internetové zdroje:**

[www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz)

[www.suz.cz](http://www.suz.cz)

[www.wikipedia.cz](http://www.wikipedia.cz)

[www.wikipedia.org](http://www.wikipedia.org)

BADAMKHAND, L. *Understanding Mongols* [online]. [cit. 30.8.2010]. Dostupné z WWW: <[www.mongoliatoday.com/issue/4/mentality.html](http://www.mongoliatoday.com/issue/4/mentality.html)>.

BURDOVÁ HRADEČNÁ, Pavla. *Přehled událostí v oblasti mezinárodní migrace ve střední a východní Evropě v roce 2009* [online]. 2010. [cit. 27.07.2010]. Dostupné z WWW: <<http://migraceonline.cz/prehled/2009/#n2>>.

BYAMBAA, Enkhtsetseg. *Migration Issue in Mongolia* [online]. 2009. [cit. 23.07.2010]. Dostupné z WWW: <[http://www.iom.cz/files/4\\_17\\_E\\_Byambaa\\_-\\_Migration\\_Issue\\_in\\_Mongolia.pdf](http://www.iom.cz/files/4_17_E_Byambaa_-_Migration_Issue_in_Mongolia.pdf)>.

*Cizinci v České republice* [online]. 2006, 2007, 2008, 2009. Český statistický úřad. [cit. 26.07.2010]. Dostupné z WWW: <[www.czso.cz](http://www.czso.cz)>.

*Culture Crossing* [online]. Mongolia. Gender Issues. [citováno 18. 8. 2010]. Dostupné z WWW: <[http://www.culturecrossing.net/basics\\_business\\_student\\_details.php?Id=12&CID=138](http://www.culturecrossing.net/basics_business_student_details.php?Id=12&CID=138)>.

Diecézní Charita Litoměřice. *Mongolsko – Zavedení studijního programu sociální práce – Ulánbátar* [online]. [cit. 10.1.2011] Dostupné z WWW: <<http://old.dchltm.cz/sluzby.php?id=z>>.

*Ethics in Social Work, Statement of Principles* [online]. International Federation of Social Workers & International Association of Schools of Social Work, 2004. Poslední aktualizace 15.10.2005 [cit. 27. 07. 2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.ifsw.org/f38000032.html>>.

EurasiaNet, *Mongolia: Ethnic Kazakhs eye land of opportunity to the west* [online]. 4 November 2009. [cit. 23.07.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.unhcr.org/refworld/docid/4b067562c.html>>.

Geert Hofstede. *Geert Hofstede Cultural Dimensions* [online]. c1967-2009. [cit. 19.08.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.geert-hofstede.com>>.

Geert Hofstede. *Geert Hofstede Cultural Dimensions* [online]. c1967-2009 [cit. 20.08.2010] Compare your home culture with your host culture. Dostupné z WWW: <[http://www.geert-hofstede.com/hofstede\\_dimensions.php](http://www.geert-hofstede.com/hofstede_dimensions.php)>.

HORÁKOVÁ, Milada. *Dlouhodobé trendy ve vývoji pracovních migrací v České republice* [online]. Praha: Výzkumný ústav práce a sociálních věcí, 2008. 114 s. ISBN 978-80-7416-020-2. [cit. 02.08.2010]. Dostupné z WWW: <[http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz\\_288.pdf](http://praha.vupsv.cz/Fulltext/vz_288.pdf)>.

HUMPHRIES, Peter. Social Work in Mongolia – “A second hand” account. *IFSW Newsletter - ASIA & PACIFIC REGION* [online]. September 2004, Issue 7, s. 3. [cit. 30.6.2010]. Dostupné z WWW: <[http://www.ifsw.org/cm\\_data/APA-Sept2004.pdf](http://www.ifsw.org/cm_data/APA-Sept2004.pdf)>

INCA Project. *Příručka pro hodnotitele* [online]. 2004 [citováno 28.12.2010]. Dostupný z WWW: <<http://www.incaproject.org/framework.htm>>.

International Federation of Social Workers. *Asia and Pacific. Full IFSW-members*. [online]. Poslední aktualizace 27.05.2009 [cit. 01.07.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.ifsww.org/f38000108.html>>.

KREBS, Michal. *Sonda do prostředí mongolské pracovní migrace – 2009* [online]. Praha: La Strada Česká republika, 2010. [cit. 29.07.2010]. Dostupné z WWW: <http://www.strada.cz/attachments/3/3aaddfd3944effadae816f37c18805cf.pdf>>.

KŘÍŽKOVÁ, Martina. Dobří Mongolové. *A2 kulturní čtrnáctideník* [online], duben 2008, roč. 5, č. 19. ISSN 1803-6635. [cit. 02.08.2010]. Dostupné z WWW: <[www.advojka.cz/archiv/2008/19/dobri-mongolove](http://www.advojka.cz/archiv/2008/19/dobri-mongolove)>.

KSCHWENDOVÁ, Zuzana. Růža po mongolsku. *Orlický.net – Zpravodajský portál pro Orlické hory a Podorlicko* [online]. 24.08.2009. [cit. 06.12.2010]. Dostupné z WWW: <[http://www.xn--orlick-gza.net/index.php?id\\_zpravy=11547167091251112140](http://www.xn--orlick-gza.net/index.php?id_zpravy=11547167091251112140)>

*Mongolia – Country Brief* [online]. The World Bank. [cit. 25.07.2010]. Dostupné z WWW: <<http://go.worldbank.org/01D0N9MVF0>>.

*Mongolia: Ethnic Kazakhs eye land of opportunity to the west* [online]. EurasiaNet, 4 November 2009. [cit. 23.07.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.unhcr.org/refworld/docid/4b067562c.html>>.

Mongolian Ways. *Mongolian Ways* [online]. c2007. Mongolian Customs [cit. 21.08.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.mongolian-ways.com/customs.htm>>.

*Mongolsko: Základní informace o teritoriu* [online]. [cit. 06.12.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.businessinfo.cz/cz/sti/mongolsko-zakladni-informace-o-teritoriu/1/1001377/>>.

MUNKHJARGAL, B. et al. *Situation Analysis of Children and Women in Mongolia* [online]. Ulaanbaatar: UNICEF, 2009. ISBN 978-99929-56-98-4. [cit. 10.07.2010]. Dostupné z WWW: <[http://www.unicef.org/mongolia/English\\_version\\_of\\_SITAN.pdf](http://www.unicef.org/mongolia/English_version_of_SITAN.pdf)>.

National Statistic Office of Mongolia. *Social and economic situation of Mongolia (As of the first half of 2010)* [online]. c2008. [cit. 01.07.2010]. Dostupné z WWW: <[www.nso.mn/v3/index2.php?page=news\\_more&id=419](http://www.nso.mn/v3/index2.php?page=news_more&id=419)>.

National Statistic Office of Mongolia. *Social and economic situation of Mongolia (As of the first 1 month of 2009)* [online]. c2008. [cit. 01.07.2010]. Dostupné z WWW: <[http://www.nso.mn/v3/index2.php?page=news\\_more&id=229](http://www.nso.mn/v3/index2.php?page=news_more&id=229)>.

POSPÍŠIL, Filip. Cizinci a nevládky na jedno použití. *A2 kulturní čtrnáctideník* [online], duben 2009, roč. 6, č. 9. ISSN 1803-6635. [cit. 02.08.2010]. Dostupné z WWW: <[www.advojka.cz/archiv/2009/9/cizinci-a-nevladky-na-jedno-pouziti](http://www.advojka.cz/archiv/2009/9/cizinci-a-nevladky-na-jedno-pouziti)>.

*Projekt dobrovolných návratů – vyhodnocení* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2009. [cit. 27.07.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/clanek/projekt-dobrovolnych-navratu-uspesne-ukoncen.aspx>>.

*Program rozvojové spolupráce mezi Českou republikou a Mongolskem na období 2006 – 2010* [online]. Praha: Ministerstvo zahraničních věcí ČR, 2005. [cit. 25.07.2010]. Dostupné z WWW: <[http://www.mzv.cz/jnp/cz/zahranicni\\_vztahy/rozvojova\\_spoluprace/dvoustranna\\_z\\_rs\\_cr/prioritni\\_zeme/mongolsko/index.html](http://www.mzv.cz/jnp/cz/zahranicni_vztahy/rozvojova_spoluprace/dvoustranna_z_rs_cr/prioritni_zeme/mongolsko/index.html)>.

*Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online databáze]. Ministerstvo práce a sociálních věcí. Praha: 2007- [citováno 03.08.2010]. Dostupné z WWW: <<http://iregistr.mpsv.cz>>.

REJŠKOVÁ, Tereza. *Seminář Remittance zasílané z České republiky a jejich rozvojový dopad* [online]. Migraceonline.cz, 2009. [cit. 02.07.2010]. Dostupné z WWW: <[www.migraceonline.cz/remittance](http://www.migraceonline.cz/remittance)>.

ROZUMEK, Martin. *Migrační příležitosti aneb několik poznámek k problému propouštění zahraničních pracovníků* [online]. 2009. [cit. 27.07.2010]. Dostupné z WWW: <<http://migraceonline.cz/e-knihovna/?x=2146755>>.

Russia, Mongolia. *Migration News* [online], January 2009 Volume 16 Number 1. [cit. 20.09.2010]. Dostupné z WWW: <[http://migration.ucdavis.edu/mn/more.php?id=3492\\_0\\_4\\_0](http://migration.ucdavis.edu/mn/more.php?id=3492_0_4_0)>.

ŞAHİN, Fatih. *Implications of Social Constructionism for Social Work* [online]. [cit. 22.06.2010]. Dostupné z WWW: <[www.kul.edu.pl/files/395/public/FatihSahin-tekst.doc](http://www.kul.edu.pl/files/395/public/FatihSahin-tekst.doc)>.

SARLAGTAY, Mashbat. Mongolia: Managing The Transition From Nomadic To Settled Culture. In *The Asia-Pacific: A region in transition* [online]. Honolulu: Asia-Pacific Center for Security Studies, 2004. Chapter 19, p. 323-334. ISBN 0-9719416-5-3. [cit.15.08.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.apcss.org/Publications/Edited%20Volumes/RegionalFinal%20chapters/BOOKforwebsite.pdf>>.

SOLONGO, Alгаа. *Growth of Internal and International Migration in Mongolia* [online]. 2007. [cit. 29.08.2010]. Dostupné z WWW: <<http://apmrn.anu.edu.au/conferences/8thAPMRNconference/6.Solongo.pdf>>.

*Souhrnná zpráva o mezinárodní ochraně za rok 2009* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2010. [cit. 25.07.2010]. Dostupné z WWW: <[www.mvcr.cz](http://www.mvcr.cz)>.

Special Dictionary. *Mongolian proverbs* [online]. c2005-2011. [citováno 12.12.2010]. Dostupný z WWW: <[http://www.special-dictionary.com/proverbs/source/m/mongolian\\_proverb/3.htm](http://www.special-dictionary.com/proverbs/source/m/mongolian_proverb/3.htm)>.



*Standardy kvality ubytování* [online].. Praha: Správa uprchlických zařízení MV ČR, 2010. [cit. 20.08.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.suz.cz/pages/4.html>>.

*Status of Oralms in Kazakhstan* [online]. United Nations Development Programme: Almaty, 2006. [cit. 23.07.2010]. Dostupné z WWW: <[http://www.undp.kz/library\\_of\\_publications/files/6838-29587.pdf](http://www.undp.kz/library_of_publications/files/6838-29587.pdf)>.

TKACZYK, Aleksandra – BADARCH, Zolzaya – TURECKOV, Ilya. *Cultural Dimensions Analysis: Russia, Mongolia, Poland Example* [online]. Warsaw: Warsaw University of Life, 2010. [cit. 19.08.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.scribd.com/doc/32065450/Dimension-Survey>>.

Transparency International. *Global Corruption Barometer 2009* [online]. [cit. 29.08.2010]. Dostupné z WWW: <[http://www.transparency.org/policy\\_research/surveys\\_indices/gcb/2009](http://www.transparency.org/policy_research/surveys_indices/gcb/2009)>.

Transparency International Česká republika. *Globální barometr korupce 2009* [online]. Poslední aktualizace 10.06.2009. [cit. 29.08.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.transparency.cz/index.php?lan=cz&id=3012>>.

TUMURBAATAR, Oyunbileg – NAIDAN, Ariuntuya: *Community Attitude Towards the Organizations Where Social Work Services Are Offered* [online]. 2009. [cit. 25.07.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.caritas.mn/index.php?id=248>>.

UNHCR. *Mongolia* [online]. Poslední aktualizace 2010. [cit. 24.07.2010]. Dostupný z WWW: <<http://www.unhcr.org/cgi-bin/tehis/vtx/page?page=49e488946>>.

*Výroční zpráva o situaci v oblasti mezinárodní ochrany na území ČR v roce 2009* [online]. Ministerstvo vnitra ČR, odbor azylové a migrační politiky, 2009. . [cit. 27.07.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.mvcr.cz/soubor/vyrocnizprava-azyl-2009-pdf.aspx>>.

*Výroční zpráva za rok 2007* [online]. Praha: Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra 2008. 40 s. [cit. 24.9.2010]. Dostupné z WWW: <<http://www.suz.cz/pages/4.html>>.

*Výroční zpráva za rok 2008* [online]. Praha: Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra 2008. 38 s. [cit. 2.1.2011]. Dostupné z WWW: <<http://www.suz.cz/pages/4.html>>.

*Výroční zpráva za rok 2009* [online]. Praha: Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra 2010. 37 s. [cit. 2.1.2011]. Dostupné z WWW: <<http://www.suz.cz/pages/4.html>>.

WORDEN, Robert – SAVADA, Andrea (eds.). *Mongolia: A Country Study* [online]. Washington: GPO for the Library of Congress, 1989. [cit. 20.8.2010]. Dostupné z: <<http://countrystudies.us/mongolia>>.

*The World Factbook 2009* [online]. Washington, DC: Central Intelligence Agency, 2009. [cit. 12.7.2010] Dostupné z: <<https://www.cia.gov/library/publications/the-world-factbook/index.htm>>.

*Záznam z pracovní cesty Výboru pro vzdělávání, vědu, kulturu, lidská práva a petice Senátu Parlamentu České republiky do MONGOLSKA ve dnech 16. – 24. září 2006* [online]. Senát ČR, 2006. [cit. 22.07.2010]. Dostupné z WWW: <[www.senat.cz/xqw/webdav/pssenat/original/44635/37987](http://www.senat.cz/xqw/webdav/pssenat/original/44635/37987)>.

*Zpráva o realizaci Koncepce integrace cizinců v roce 2009 a návrh dalšího postupu* [online]. Praha: Ministerstvo vnitra ČR, 2010. [cit. 26.07.2010]. Dostupné z WWW: <[www.cizincijmk.cz/Articles/Uploads/1041-7-KIC\\_2009pdf.aspx](http://www.cizincijmk.cz/Articles/Uploads/1041-7-KIC_2009pdf.aspx)>.

*43 Mongolian Proverbs* [online]. [cit. 12.12.2010] Dostupné z WWW: <[http://www.special-dictionary.com/proverbs/source/m/mongolian\\_proverb/3.htm](http://www.special-dictionary.com/proverbs/source/m/mongolian_proverb/3.htm)>.

### **Další zdroje:**

Konzultace se sociálními pracovníky Pobytového střediska Kostelec, uskutečněné ve dnech 13. a 14. září 2010.

*Metodika sociální práce s klienty SUZ: Pobytové středisko*. Praha: Správa uprchlických zařízení MV ČR, 2009.

PRAHL, Radim – HOFMAN, Václav – SVÁČKOVÁ, Jana. *Hodnocení kvality sociálních služeb*. Praha: Správa uprchlických zařízení, 2010. (Elektronická prezentace výsledků pilotního dotazníkového šetření mezi klienty v pobytových střediscích SUZ.)

Příspěvek Daniely Kordíkové, koordinátorky Call centra pro občany Mongolska Charity ČR, na kulatém stole „Tlumočení pro migranty a uprchlíky“ pořádaném v Praze dne 3.6.2010 Zastoupením Evropské komise v ČR.

## Seznam příloh

Příloha I	<b>Dotazník – Současné pojetí a praxe sociální práce v Mongolsku</b>
Příloha II	<b>Tabulka četností odpovědí na otázku č. 1 dotazníkové sondy mezi mongolskými sociálními pracovníky</b>
Příloha III	<b>Tabulka četností odpovědí na otázku č. 2 dotazníkové sondy mezi mongolskými sociálními pracovníky</b>
Příloha IV	<b>Tabulka četností odpovědí na otázku č. 3 dotazníkové sondy mezi mongolskými sociálními pracovníky</b>
Příloha V	<b>Cílové země mongolské migrace</b>
Příloha VI	<b>Prostory pro volnočasové aktivity v Pobytovém středisku Kostelec nad Orlicí</b>
Příloha VII	<b>Osnova rozhovoru – Sociální práce v PoS Kostelec pohledem mongolských klientů</b>
Příloha VIII	<b>Knihovna v pobytovém středisku Kostelec nad Orlicí</b>
Příloha IX	<b>Základní charakteristiky respondentů</b>
Příloha X	<b>Předchozí zkušenosti respondentů se sociální prací</b>
Příloha XI	<b>Obeznamenost respondentů se sociální službou a pohled na její cíle</b>
Příloha XII	<b>Orientace respondentů v kompetencích pracovišť v rámci pobytového střediska</b>
Příloha XIII	<b>Zkušenosti respondentů se sociální službou v pobytovém středisku Kostelec</b>
Příloha XIV	<b>Návrhy respondentů na změny a zlepšení sociální služby</b>
Příloha XV	<b>Důvěra respondentů k sociálním pracovníkům pobytového střediska</b>
Příloha XVI	<b>Překážky ve využívání sociální služby respondenty</b>
Příloha XVII	<b>Výhody a nevýhody hypotetického zaměstnání mongolského sociálního pracovníka v pobytovém středisku</b>
Příloha XVIII	<b>Problematika jazykové bariéry</b>
Příloha XIX	<b>Tématika repatriací</b>
Příloha XX	<b>Zkušenosti respondentů se vstupním pohovorem</b>
Příloha XXI	<b>Problematika abusu alkoholu</b>
Příloha XXII	<b>Interní vztahy mezi klienty pobytového střediska</b>
Příloha XXIII	<b>Plány respondentů do budoucnosti</b>

## **Přílohy**

### **Příloha I      Dotazník – Současné pojetí a praxe sociální práce v Mongolsku**

**Dobrý den.**

**Jmenuji se Sylva Hampalová a studuji sociální práci na Karlově univerzitě v Praze v České republice. Tento dotazník je součástí méj diplomové práce „Sociální práce v pobytových střediscích pohledem mongolských žadatelů o mezinárodní ochranu“. Cílem tohoto dotazníku je získat základní informace o pojetí a praxi sociální práce v Mongolsku. Využijí tyto informace při přípravě rozhovorů s mongolskými klienty českých sociálních služeb a mohou mi také pomoci objasnit perspektivu respondentů při následné analýze těchto rozhovorů. Po dokončení poskytnu svoji diplomovou práci nejméně jedné organizaci pracující s imigranty z Mongolska, aby moje případná zjištění a doporučení mohla využít ke zlepšení poskytovaných sociálních služeb. Závěry dotazníkového šetření a svou diplomovou práci poskytnu také organizaci Charita Česká republika, a to za účelem rozvoje a zkvalitnění jejích aktivit v oblasti sociální práce v Mongolsku.**

**V případě zájmu mě, prosím, neváhejte kontaktovat prostřednictvím e-mailu [s.hampalova@gmail.com](mailto:s.hampalova@gmail.com).**

**Velice Vám děkuji za Váš čas strávený vyplňováním tohoto dotazníku.**

**1. Zkuste, prosím, popsat rozdíly, které vidíte mezi mongolským a evropským (či obecně západním) pojetím sociální práce nebo způsobem provádění sociální práce v praxi.**

2. V jakých organizacích sociální pracovníci v Mongolsku pracují? Uveďte, prosím, konkrétní organizace nebo typy služeb. Kromě výčtu věnujte, prosím, pozornost zejména charakteristice cílů uvedených organizací.

Organizace	Kdo jsou klienti (cílová skupina)?	Co je cílem organizace?	Organizace <sup>61</sup>		
			státní	nestátní (NGO)	mezinárodní

<sup>61</sup> U každé organizace označte křížkem jednu ze tří možností.

### **3. Jak podle Vás běžní lidé v Mongolsku vnímají sociální práci?**

(Např. jaké mají povědomí o tom, co je sociální práce, jak vnímají postavení sociálního pracovníka, rozsah jeho kompetencí a moc ve vztahu ke klientům, zda a v čem spatřují užitečnost a nápomocnost sociální práce apod.)

**Váš vztah k sociální práci (můžete označit více variant):**

- a) Jsem sociální pracovník/ice.**
- b) Jsem zaměstnancem sociální služby, ale nejsem sociální pracovník/ice.**
- c) Studuji sociální práci.**
- d) Vyučuji sociální práci.**
- e) Jiný vztah. Popište ho, prosím:.....**

**Děkuji Vám!**

Příloha II **Tabulka četností odpovědí na otázku č. 1 dotazníkové sondy mezi mongolskými sociálními pracovníky**

**Otázka č. 1: „Zkuste, prosím, popsat rozdíly, které vidíte mezi mongolským a evropským (či obecně západním) pojetím sociální práce nebo způsobem provádění sociální práce v praxi.“ (n=20)<sup>62</sup>**

odpovědi	respondenti (čísla dotazníků)	absolutní četnost	relativní četnost vzhledem k počtu odpovědí (n=61) [%]	relativní četnost vzhledem k počtu respondentů (n=20) [%]
<b>CHARAKTERISTIKY PŘÍPISOVANÉ MONGOLSKÉ SOCIÁLNÍ PRÁCI</b>				
převažuje zaměření na materiální a finanční pomoc	1,2,3,5,7,9,11,20	8	13,115	40
probíhá vývoj v pojetí sociálních služeb	3,4,5,8,10	5	8,197	25
převažuje neodkladná, okamžitá pomoc	4,5,6	3	4,918	15
objevují se nové formy sociálních služeb – psychologická pomoc, „opravdová sociální služba“	4,5	2	3,279	10
nízká efektivita sociálních služeb	10,18	2	3,279	10
služby málo individualizované, poskytovány skupinám	12,21	2	3,279	10
nedostatek dalšího vzdělávání soc. pracovníků	9	1	1,639	5
snižování chudoby jako hlavní cíl sociální politiky	6	1	1,639	5
soběstačnost a rozvoj klientů jako nový cíl sociálních služeb	8	1	1,639	5
centralizace sociálních služeb	9	1	1,639	5
ne ideální podmínky pro poskytování komplexních a návazných sociálních služeb	10	1	1,639	5
neexistuje možnost poskytovat lidem služby dlouhodobě.	10	1	1,639	5
v sociálních službách chybí mechanismus aktivizace klientů	10	1	1,639	5
princip „brát – dávat“ užívaný v sociálních službách	10	1	1,639	5
nedostatek služeb zaměřených na psychiku a spiritualitu klientů	7	1	1,639	5
nedostatek financí na sociální služby	12	1	1,639	5
nedostatek soukromí při práci s klienty	12	1	1,639	5
mnozí lidé nevědí, kam se obrátit o pomoc	12	1	1,639	5

<sup>62</sup> Kumulativní četnosti nebyly do tabulky zahrnuty, neboť jejich ilustrativní relevance je v tomto případě bezvýznamná, vzhledem k tomu, že popisovaná data mají nominální charakter.

nedobrovolný kontakt se sociální pracovníkem	14	1	1,639	5
„mnoho služeb je poskytováno za úplatek“	20	1	1,639	5
setrvačnost modelu sociálních služeb z období socialismu	19	1	1,639	5
Na vládní úrovni o koncepci a rozvoji sociální politiky nerozhodují odborníci	19	1	1,639	5
sociální služby dosud příliš neřeší sociální problémy vzniklé nedávno v důsledku společenských změn (drogy, násilí, nucená práce dětí, výchova dětí otců ve VTOS)	19	1	1,639	5
je třeba více se zaměřit na osobní růst klienta, jeho uplatnění na trhu práce	21	1	1,639	5
teprve nedávno vznik povolání sociálního pracovníka	23	1	1,639	5
v praxi nedodržovány zákonné podmínky poskytování sociálních služeb (a v praxi sociální služby nemají vliv na životní úroveň jednotlivce)	23	1	1,639	5
<b>CHARAKTERISTIKY PŘIPISOVANÉ ZÁPADNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCI</b>				
širší spektrum sociálních služeb (např. psychologické), nejen hmotná pomoc	1,2,3,18	4	6,557	20
komplexnější přístup ke klientovi než jen hmotná pomoc (poradenství, zprostředkování dalších služeb, práce, bydlení, všeobecný osobnostní rozvoj klienta)	11,20	2	3,279	10
terénní sociální služby	2,18	2	3,279	10
rozvinutější sociální politika, ve shodě s ekonomickou situací státu, lepší ekonomické zázemí sociálních služeb	13,21	2	3,279	10
individualizovanější sociální služby	2	1	1,639	5
pomoc zařadit se do společnosti a vést samostatný život jakožto cíle sociálních služeb	11	1	1,639	5
Lidé sami vyhledávají sociální služby (dobrovolný kontakt)	14	1	1,639	5
zapojení společnosti do řešení sociálních problémů	20	1	1,639	5
Rozdíly jsou značné.	12,23	2	3,279	10
Rozdíly jsou malé.	13	1	1,639	5
Nevím. Nemám dost informací.	4,15	2	3,279	10
<b>CELKEM</b>	-	<b>61</b>	<b>100</b>	-



Příloha III **Tabulka četností odpovědí na otázku č. 2 dotazníkové sondy mezi mongolskými sociálními pracovníky<sup>63</sup>**

**Otázka č. 2: „V jakých organizacích sociální pracovníci v Mongolsku pracují?“ (n=23)**

odpovědi		respondenti (čísla dotazníků)	absolutní četnost	relativní četnost vzhledem k počtu odpovědí (n= 98) [%]	relativní četnost vzhledem k počtu respondentů (n=23) [%]
typ organizace	blíže specifikace organizací daného typu				
<b>ÚŘADY SAMOSPRÁVY A JEJICH SOUČÁSTI</b>	obecní úřad, odbory sociální péče na obecních úřadech, na městských obvodních úřadech a na okresních úřadech	1,2,4,5,7,8,11,12,13,14,15,16,17,18,19,20,21,22,23	<b>19</b>	19,388	82,61
<b>ŠKOLY</b>	základní a střední školy	1,2,5,6,9,15,16,17,18,19,20,21,23	<b>13</b>	13,265	56,52
<b>SLUŽBY VE PROSPĚCH DĚTÍ A MLÁDEŽE</b>	Centrum pro podporu dětí ve vývoji (ХӨҮИТ), Centrum pro děti (ХТТөв), Výchovné centrum pro mládež, World Vision, Dětský nadační fond Kristiny Nobela (Кристина Нобела), Dětské centrum Lotus... aj. nevládní organizace (zejména mezinárodní) zabývající ochranou práv dětí	3,6,7,9,11,13,15,19,23	<b>9</b>	9,183	39,13
<b>VĚZNICE</b>		1,2,5,15,16,18,20,23	<b>8</b>	8,163	34,78
<b>ZDRAVOTNICKÁ ZAŘÍZENÍ</b>	nemocnice, některá obvodní zdravotnická zařízení	9,15,17,18,19,20,23	<b>7</b>	7,143	30,43
<b>SLUŽBY NA POMOC OBĚTEM NÁSILÍ</b>	Národní centrum proti násilí (ХЭҮТ), Centrum proti násilí na dětech (ХХХ Төв)	3,5,10,11,13,15	<b>6</b>	6,122	26,09
<b>ÚŘAD PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ</b>	úřady práce a sociálních věcí	1,9,22	<b>3</b>	3,061	13,04
<b>MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ</b>	Ministerstvo práce a sociálních věcí (HXXЯ)	18,20,22	<b>3</b>	3,061	13,04

<sup>63</sup> Do tabulky četností nebyly zahrnuty nejasné odpovědi – celkem 6 položek: „občanská sdružení ze slabších skupin“, „občanská sdružení slabších i starších“, „agentury“, „sociální zařízení“, „Mezinárodní organizace ???“, „Organizace Červený kříž městský částí ChD“.

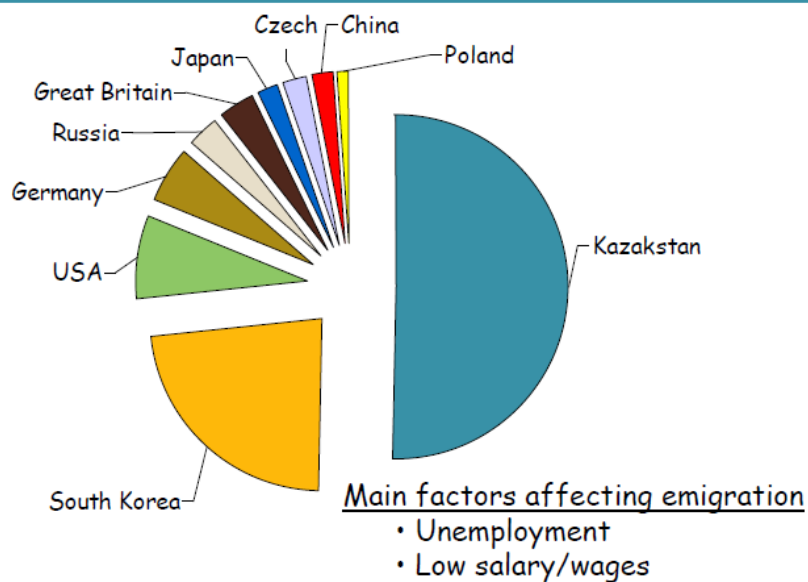
<b>SLUŽBY VE PROSPĚCH ŽEN</b>	Centrum pro rovná práva	10,13,23	<b>3</b>	3,061	13,04
<b>SLUŽBY PRO RODINY</b>	Centrum pro rodiny, Mongolská rodina - spolek pro duchovní očistu (MӨC3X)	13,15	<b>2</b>	2,041	8,70
<b>PEČOVATELSKÉ SLUŽBY</b>	pečovatelské centrum	18,19	<b>2</b>	2,041	8,70
<b>NEVLÁDNÍ ORGANIZACE (OBEČNĚ)</b>	nevládní neziskové organizace (ТББ)	4,12,17,18, 19,22,23	<b>7</b>	7,143	30,43
<b>MEZINÁRODNÍ ORGANIZACE (OBEČNĚ)</b>	mezinárodní neziskové organizace (ГББ)	9,19,22	<b>3</b>	3,061	13,04
<b>STÁTNÍ ORGANIZACE (OBEČNĚ)</b>	státní organizace, rozpočtové organizace	16,20,23	<b>3</b>	3,061	13,04
<b>CHARITATIVNÍ ORGANIZACE</b>		19	<b>1</b>	1,020	4,345
<b>SOUKROMÉ NADACE</b>		16	<b>1</b>	1,020	4,345
<b>DALŠÍ KONKRÉTNÍ ORGANIZACE ZAMĚSTNÁVAJÍCÍ SOCIÁLNÍ PRACOVNÍKY</b>					
Národní centrum pro duševní zdraví (СЭМҮТ)		1	<b>1</b>	1,020	4,345
Svaz sociálních pracovníků (HA)		1	<b>1</b>	1,020	4,345
Dítě a matka země		10	<b>1</b>	1,020	4,345
Charita		1	<b>1</b>	1,020	4,345
ADRA		8	<b>1</b>	1,020	4,345
OSN		6	<b>1</b>	1,020	4,345
Delkhii Zon Mongol (MNO)		11	<b>1</b>	1,020	4,345
Centrum rozvoje pro veřejnost		14	<b>1</b>	1,020	4,345
<b>CELKEM</b>	-	-	<b>98</b>	<b>100</b>	-

Příloha IV **Tabulka četností odpovědí na otázku č. 3 dotazníkové sondy mezi mongolskými sociálními pracovníky**

**Otázka č. 3: „Jak podle Vás běžní lidé v Mongolsku vnímají sociální práci? (Např. jaké mají povědomí o tom, co je sociální práce, jak vnímají postavení sociálního pracovníka, rozsah jeho kompetencí a moc ve vztahu ke klientům, zda a v čem spatřují užitečnost a nápomocnost sociální práce apod.)“ (n=12)**

odpovědi	respondenti (čísla dotazníků)	absolutní četnost	relativní četnost vzhledem k počtu odpovědí (n=21) [%]	relativní četnost vzhledem k počtu respondentů (n=12) [%]
Finanční a materiální pomoc	1,2,13,18,19,22	<b>6</b>	28,571	50,000
Pečovatelská služba, zdravotnická služba	18,19	<b>2</b>	9,524	16,667
Lidé začínají přijímat sociální služby dobře	21	<b>1</b>	4,762	8,333
Sociální služby lidem známy již z dřívějška, teprve nedávno však seznámeni s pojmy sociální pracovník a pracovník sociální služby	23	<b>1</b>	4,762	8,333
Většina lidí zná poslání sociálních pracovníků, protože v Mongolsku existuje tato profese již 10 let	22	<b>1</b>	4,762	8,333
Lidé jsou málo informovaní	7	<b>1</b>	4,762	8,333
Lidé neznají dobře práva a povinnosti své, ani sociálních pracovníků (což ztěžuje soc. pracovníkům práci)	23	<b>1</b>	4,762	8,333
Většina lidí zná jen sociální pracovníky obecních úřadů	7	<b>1</b>	4,762	8,333
Sociální pracovníci působící ve školách oslovování „paní učitelko/pane učiteli“	22	<b>1</b>	4,762	8,333
Obraz sociálního pracovníka, který řeší práva a ochranu některých skupin lidí	10	<b>1</b>	4,762	8,333
Sociální pracovník spojen zejména s prací s nízkopříjmovými rodinami a oběťmi násilí	10	<b>1</b>	4,762	8,333
Žádají o pomoc státních institucí, aby získali potvrzení pro pracovní aj. cesty do zahraničí	19	<b>1</b>	4,762	8,333
Pracovníci ve státních institucích jsou přetíženi administrativou	21	<b>1</b>	4,762	8,333
Různé formy dávek a služeb, jejich příklady	5	<b>1</b>	4,762	8,333
Nevím. Nemám dost informací.	4	<b>1</b>	4,762	8,333
<b>CELKEM</b>	-	<b>21</b>	<b>100</b>	-

### ***International Migration issue***



Zdroj: Byambaa, Enkhtsetseg: „*Migration Issue in Mongolia*” – podklady k přednášce, přednesené autorkou na Letní škole migračních studií v Jindřichově Hradci v roce 2009, dostupné on-line na [http://www.iom.cz/files/4\\_17\\_ E Byambaa - Migration Issue in Mongolia.pdf](http://www.iom.cz/files/4_17_E_Byambaa_-_Migration_Issue_in_Mongolia.pdf) (dne 23.7.2010)

Příloha VI **Prostory pro volnočasové aktivity v Pobytovém středisku  
Kostelec nad Orlicí**

**Sportovní hřiště,  
v pozadí jedna ze dvou ubytoven PoS**



**Výtvarná dílna**



**Tělocvična**



**Internetová místnost**



**Dětské centrum**



**Šicí dílna**



Zdroj: <http://www.suz.cz/pages/PhotoGalleryKostelec.html> (dne 2.1.2011)

## Příloha VII **Osnova rozhovoru – Sociální práce v PoS Kostelec pohledem mongolských klientů**

### **Úvodní otázky:**

- **Jak dlouho bydlíte v PoS?**
- **Jak dlouho žijete v ČR?**
- **Potkal/a jste se někdy se sociálním pracovníkem jinde než v zařízeních SUZ? Kde?** Hodnotíte tuto spolupráci zpětně jako užitečnou? Hodnotíte tento kontakt se sociálním pracovníkem zpětně spíše jako příjemný nebo nepříjemný? *(použití škály)*

### **ad 1. výzkumná otázka**

- **Víte, kdo jsou tady v PoS sociální pracovníci? Víte, kde je najdete? Víte, jak se jmenují?** *(případné vzájemné ujasnění, o kom bude dále veden rozhovor - o třech sociálních pracovnících a o vedoucí oddělení práce s klienty, jen okrajově případně o pracovnících stálé služby)*
- **Za jakým účelem je podle vás v PoS poskytována sociální práce?**
- **Jaká je podle vás náplň práce sociálního pracovníka v PoS?** *(případná nabídka tabulky k zaškrtnutí, v ní vypsány úkoly, které vykonává někdo v pobytovém středisku nebo i mimo něj - např. zdravotní problém, propustka, ulomená noha u stolu, sepsání odvolání proti rozhodnutí OAMP, peníze na učebnice pro dítě,...)*
- **Jsou podle vás sociální pracovníci odborníci? V čem?**
- **Jak byste popsal/a člověka, který spolupracuje se sociálním pracovníkem? Vypovídá to o něm podle vás něco?**

### **ad 2. výzkumná otázka**

- **Jak často jste v kontaktu se sociálním pracovníkem nebo vedoucí OPK?**
- **Čeho se dosud týkala vaše spolupráce se sociálním pracovníkem tady v PoS?** *(V případě odmítnutí upřesnění respondentem, nabídka seznamu oblastí, jakých se spolupráce mohla týkat - např. sousedské konflikty, problém s policií, souviselo to s alkoholem, s dětmi, azylová žádost...)*
- **V čem vám byla spolupráce užitečná?**
- **Co byste na sociální službě zde v PoS změnil/a, kdybyste měl/a tu možnost?** *(povzbuzující otázky: Co byste chtěl/a, aby fungovalo jinak? Co by měli sociální pracovníci dělat jinak?)*
- **Co byste naopak určitě chtěl/a zachovat** (příp. posílit nebo rozvinout)?

### **ad 3. výzkumná otázka**

- **Je něco, co vás odrazuje od spolupráce se sociálním pracovníkem?** *(povzbuzující otázka: Cítila jste někdy z něčeho obavu, když jste šel/šla za sociálním pracovníkem?)*

- **Považujete sociální pracovníky za důvěryhodné? Máte k nim důvěru?**
- **Jaké vidíte překážky v komunikaci nebo ve spolupráci se sociálním pracovníkem? Jsou podle vás některé z nich dané prostě tím, že vy jste z Mongolska a on/ona je Čech?**
- **Zkuste si představit, že by SUZ zaměstnávala jako sociální pracovníky Mongoly. V čem si myslíte, že by pro vás mohla být spolupráce lepší?**

**Demografické otázky:**

- a) Pohlaví: muž – žena
- b) Věk:.....
- c) Vzdělání – stupeň  
– zaměření
- d) V PoS: sám/sama – s příbuznými:..... - s přáteli

Příloha VIII **Knihovna v pobytovém středisku Kostelec nad Orlicí**



Zdroj: *Výroční zpráva za rok 2007*. Praha: Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra, 2008.



Příloha IX **Základní charakteristiky respondentů**

<b>ZÁKLADNÍ IDENTIFIKAČNÍ ÚDAJE O RESPONDENTECH</b>	<b>Respondent 1</b>	<b>Respondent 2</b>	<b>Respondent 3</b>	<b>Respondent 4</b>	<b>Respondent 5</b>
<b>Pohlaví</b>	muž	muž	Žena	žena	muž
<b>Věk</b>	45 let	52 let	28 let	38 let	48 let
<b>Vzdělání</b>	-	VŠ strojírenská (v Bratislavě)	VŠ ekonomie v železniční dopravě	SOŠ krejčovská (v SSSR)	VŠ technologická
<b>Soc. vazby v pobytovém středisku</b>	s manželkou a dítětem	sám (příbuzné nemá ani jinde v ČR)	s manželem a dvouletým synem	s malou dcerou (jiné příbuzné v ČR nemá)	sám (příbuzné nemá ani jinde v ČR)
<b>Pochází: z venkova – z města</b>	-	venkov (ale žil i v Ulanbaataru)	Venkov	-	venkov
<b>Délka pobytu v PoS</b>	1 rok 3 měsíce	1 rok	necelý 1 rok	1 rok 6 měsíců	6 měsíců
<b>Délka pobytu v ČR</b>	2 roky	necelé 4 roky (+studoval v ČSSR)	3 roky	4 roky	5 let

Příloha X **Předchozí zkušenosti respondentů se sociální prací** (tabulka pro zobrazení a základní utřídění textových dat – součást analýzy přepisů rozhovorů)

<b>PŘEDCHOZÍ ZKUŠENOSTI SE SOCIÁLNÍ PRACÍ</b>	<b>Respondent 1</b>	<b>Respondent 2</b>	<b>Respondent 3</b>	<b>Respondent 4</b>	<b>Respondent 5</b>
<b>Okolnosti předchozího setkání se sociální prací</b>	Charita – jednou se s nimi setkal, přímo v PoS	v Mongolsku na okresním úřadě	-	v Praze v nějaké (nevládní) organizaci	jeho sestra je soc. pracovnící v Mongolsku; zabývá se lidskými právy, pracuje pro mezinárodní organizace
<b>Oblast spolupráce</b>	nic (Šlo ze jen o depistáž.)	konzultace před odjezdem do ČR za prací.	-	-	-
<b>Hodnocení uvedené zkušenosti</b>	-	příjemná a užitečná spolupráce	-	příjemná spolupráce; soc. pracovníce sice v dané věci nemohla pomoci, ale snažila se	-

Příloha XI **Obeznamenost respondentů se sociální službou a pohled na její cíle** (tabulka pro zobrazení a základní utřídění textových dat – součást analýzy přepisů rozhovorů)

OBEZNÁMENOST SE SOCIÁLNÍ SLUŽBOU A POHLED NA JEJÍ CÍLE	Respondent 1	Respondent 2	Respondent 3	Respondent 4	Respondent 5
<b>Účel sociální služby v PoS</b>	Neví přesně, co soc. pracovníci dělají, s ním se bavivají o repatriaci. Obecně mají soc. pracovníci řešit lidské slabosti, potřeby a názory.	Starat se o všechno, aby tu klienti mohli žít jako doma. Pro to dělají soc. pracovníci všechno.	Pomáhat a radit klientům PoS	Pomáhat, radit, dávat informace cizincům v PoS; neví ale přesně jak má ta pomoc vypadat.	Kontrolovat dodržování pravidel a práv; soc. pracovníci jsou tu pro lidi, kteří v PoS žijí. Soc. práce je podle něj všechno, co jim umožňuje žít v PoS lidsky.
<b>Znalost sociálních pracovníků</b>	Spontánně: neví Po lokalizaci kanceláře: zná je, ale ne jménem	podle vzhledu (dokáže je popsat) jménem je nezná (jen vedoucí nonstop); míchá je s pracovníky nonstop! (i dále během rozhovoru)	Spontánně: podle vzhledu (dokáže je popsat)	Spontánně: zná je, jednu soc. pracovníci i jménem; ví, kde mají kancelář	Spontánně: uvádí nonstop, ubytování, OAMP a CP  Po lokalizaci kanceláře: zná je podle vzhledu (dokáže je popsat), ale ne jménem
<b>Náplň práce sociálních pracovníků</b>	Nabízejí opakovaně repatriaci	Pracují s cizinci, mají se o všechno potřebné starat. Např. vyplácí respondentovi každý den příspěvek na stravu 103 Kč. (Dále uvádí obchůzky ubytovny pracovníky nonstop.)	Respondentka usuzuje z vlastní zkušenosti – pomoc se zjištění autobusového spojení, poradenství ohledně interrupce.	Jejich hlavní snahou je přesvědčit klienty k repatriaci. („...ty všechny azylanty, aby to dostal domů zpátky.“)	Každé ráno porada na nonstopu. Každý týden se přijdou podívat a zeptat „co a jak“, poptají se co potřebuje. Při té příležitosti kontrolují, jestli má aspoň nějaké základní jídlo. Vyplácí příspěvek na stravu.
<b>Odbornost sociálních pracovníků, nároky na ně kladené</b>	Musejí být odborníci. Pracují s lidmi velmi různých národností a náboženství, potýkají se s jazykovou bariérou a přitom všem mají pracovat co nejlépe těmto lidem.	Mají již zkušenost s prací s cizinci.	-	Musejí mít příjemné chování, mít pochopení, být trochu „psycholog“, být v blízkém kontaktu s klienty.	Může rozumět psychologii, být v ní studovaný, být odborník přes lidskou psychiku. Rozmanitost „barev“ národností, náboženství a zvyků klade nároky na dovednosti, jak přistupovat k tak různým lidem. Také musejí být trpěliví.
<b>Charakteristiky klienta sociální služby</b>	-	-	-	Člověk jde za soc. pracovníkem pro radu, chce řešit nějaký svůj problém. Může to být kdokoliv.	Na člověku, který jde za soc. pracovníkem, není nic zvláštního, specifického.

Příloha XII **Orientace respondentů v kompetencích pracovišť v rámci pobytového střediska** (tabulka pro zobrazení a základní utřídění textových dat – součást analýzy přepisů rozhovorů)

<b>ORIENTACE V PRACOVÍŠTÍCH V RÁMCI POS A JEJICH KOMPETENCÍCH</b>	<b>Respondent 1</b>	<b>Respondent 2</b>	<b>Respondent 3</b>	<b>Respondent 4</b>	<b>Respondent 5</b>
<b>Zdravotní potíže</b>	Nejprve zkusit sám zajít na ambulanci nebo do nemocnice. Potom se případně poradit s někým z žadatelů, kteří jsou v PoS déle.	Nonstop	-	-	Jako první nonstop, oni to nějak dořeší. (Doporučí sociální pracovníky nebo někoho dalšího...)
<b>Propustka</b>	Vyzvednout formulář na nonstopu, nechat ho podepsat tam a od ubytovatele.	Nonstop	-	-	OAMP, nonstop, ubytovatel. (OAMP dát adresu, nonstop a ubytovatel dávají podpisy.)
<b>Rozbitý nábytek v pokoji</b>	Ubytovatel	Nonstop	-	Ubytovatel	-
<b>Odvolení proti zamítnutí azylu</b>	Právník	Nonstop – to je „první stanice, kde se zastavit. Oni vědí, za kým jít.	-	-	Právník
<b>Peníze na učebnice pro děti</b>	Lidé stejné národnosti, vč. Mongolů, si v PoS vypomáhají. Lze si od někoho půjčit a vrátit, až bude mít člověk peníze.	-	-	Nevím. Nepřemýšlela jsem o tom.	-
<b>Neshody se spolubydlicím</b>	-	„To radši bysme řešili sami.“	-	Sociální pracovník	Soukromá bezpečnostní služba na patře ubytovny. Pro přestěhování ubytovatel a při nejhorším nonstop nebo sociální pracovník.
<b>Konflikty mezi sousedy – partnery (mužem a ženou)</b>	-	Nejprve by s nimi promluvil sám a zajímal se, jaké mezi sebou mají problémy. Snažil by se, aby to mezi sebou vyřešili. Při případném opakování by upozornil soukromou bezpečnostní službu v PoS.	-	-	-

Příloha XIII **Zkušenosti respondentů se sociální službou v pobytovém středisku Kostelec** (tabulka pro zobrazení a základní utřídění textových dat – součást analýzy přepisů rozhovorů)

ZKUŠENOSTI SE SOCIÁLNÍ SLUŽBOU V POS	Respondent 1	Respondent 2	Respondent 3	Respondent 4	Respondent 5
<b>Frekvence kontaktu se soc. pracovníky v PoS</b>	Asi 3-4krát za rok a 3 měsíce	Skoro každý den. (Často si ho zvou jiní Mongolové, aby jim tlumočil.)	Občas jsou v kontaktu, někdy neformálním (např. se potkají před ubytovnou, kde respondentka sedává na lavičce).	Asi 5-7krát za rok a půl (z toho 3-4krát kvůli azylové žádosti a 2-3krát byla žádat o přestěhování)	Jen se občas potkají, pozdraví (znají jeho jméno). Pracovně spolu nemluví.
<b>Obsah dosavadní spolupráce se soc. pracovníky v PoS</b>	Nabídky repatriace	Zatím od nich nic nechtěl, problémy žádné nemá. Jen jim chodívá tlumočit.  V minulosti v PoS Havířov mu po autonehodě pomohli – koordinovali spolupráci s lékaři.	Poradili jí v pár konkrétních věcech, o které požádala - dopravní informace, číslo autobusu apod. Dále chtěla poradit, když chtěla interrupci - nepomohli. Dále řešili náhradu škod, které manžel opilý způsobil v PoS (rozbité wc). Jednou jí pomohli pracovníci nonstop, když ji odvezli k lékaři s dítětem, které mělo horečku. (Dále žádala Charitu o boty pro dítě – nedostala.)	Několikrát žádala o přestěhování. Několikrát využila doprovod soc. pracovníka k lékaři nebo do nemocnice. (Dále žádala Charitu o boty pro dítě – nedostala. Za soc. pracovníky ale prý nešla, nevěděla, jestli by jí pomohli.)	Na požádání mu dali kontakt na lékaře. Jinak ho pouze upozorní, když mu končí vízum a „vypapírují“ to s ním.
<b>Užitečnost spolupráce se soc. pracovníkem v PoS</b>	-	Dvakrát mu vyplatili extra peníze, což ocenil. Užiteční mu byli soc. pracovníci v PoS Havířov poté, co měl autonehodu. Oceňuje také šatník Charity a možnost půjčit si knihy.	„...jsou málo užiteční tady.“	1krát nebo 2krát jí proplatili regulační poplatky zaplacené u lékaře. Kromě toho ji pracovník nonstop jednou odvezl k lékaři, když měla dcera horečku.	Na požádání mu našli kontakty na lékaře.
<b>Neužitečnost, neúspěšnost spolupráce se soc. pracovníkem v PoS</b>			Když chtěla poradit, když chtěla interrupci, nepomohli. S ohledem na zkušenosti, které má (také v souvislosti a neadekvátním chováním některých pracovníků nonstopu), už se na soc. pracovníky nebude obracet, jen v případě něčeho vážného, např. kvůli dítěti nebo nemoci.		

Příloha XIV **Návrhy respondentů na změny a zlepšení sociální služby** (tabulka pro zobrazení a základní utřídění textových dat – součást analýzy přepisů rozhovorů)

<b>NÁVRHY ZMĚN A ZLEPŠENÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY</b>	<b>Respondent 1</b>	<b>Respondent 2</b>	<b>Respondent 3</b>	<b>Respondent 4</b>	<b>Respondent 5</b>
<b>Ocenění stávajících prvků soc. služby aj. služeb v PoS</b>	Občasné výlety pro děti. Společná setkání klientů (Mongolů) – být se konají za účelem doporučení repatriace. Ale aspoň má pocit, že do PoS patří, že se někdo stará. Je pro něj zážitek, že se všichni vidí.	-	-	-	Příspěvek na stravu, kontroly na pokojích spolu s ověřením, jak se klienti mají - „Jsou to takový maličkosti, oni jsou jako...postarají se docela.“
<b>Ocenění materiálních podmínek života v PoS</b>	Registruje zajištění úklidu, péči o zahradu. Pracuje se na tom a je to prý vidět. Je spokojený.	Denně dostává 103Kč, má kde spát, dostal prádlo, sám si vaří, o všechno ostatní se starají pracovníci PoS. Má tím pádem od nich jisté pohodlí, nemá s nimi problémy.			„Jsem docela v pohodě, ten sociální vybavení jsou docela...jako že fungují dobře.“ „A kvůli nám pracují, uklízí...Tohle to jsou taky jako důležitý sociální pracovníci.“
<b>Ocenění sociálních pracovníků</b>	V komunikaci a chování na něj působí normálně, české chování je pro něj normální, příjemné. Nikdy na něj nebyli nepříjemní.	Nic netřeba měnit. Takto je to dobré, akorát. Soc. pracovníci dělají svoji práci, umějí ji, rozumějí cizincům. Je s nimi spokojený.	Chválí pouze vedoucí nonstop, že je ochotná.	I přes výhrady k jejich chladnému chování připouští, že když přišla za soc. pracovníky pro pomoc, nikdy ji neodmítli, ani nebyli vyloženě nepříjemní.	Chování soc. pracovníků je příjemné, snaží se vše vysvětlit.
<b>Nepříjemné chování sociálních pracovníků</b>	Nelíbí se mu, když na klienty tlačí, aby jeli domů.	-	<i>viz Příloha XVI (Styl komunikace)</i>	<i>viz Příloha XVI (Styl komunikace)</i>	-
<b>Návrhy změn v chování pracovníků (jak by se měl chovat, jaký by měl být)</b>	Mohli by se chovat „lidštěji“, více se zajímat (např. „Jak se mají děti?“ „Co vám chybí?“) Potom může být pro klienty důvěryhodný.	-	Mít lidský přístup, být více chápaví. Soc. pracovník musí pracovat i s lidmi, kteří nerozumějí jazykům, které on zná, pomoci jim, vysvětlit jim potřebné.	Důležitý je 1. kontakt, 1. dojem. Zpočátku je třeba příjemné, důvěrné chování. Měl by pracovat blízko lidem, příjemným a lidským způsobem. Měl by být naladěný na klienta (např. cítit, že se klient chce na něco zeptat.) Měl by odpovídat příjemně.	-
<b>Návrhy změn v nabídce či způsobu poskytování soc. služby</b>	Více informací a možností poznat ČR (aby měl co říci rodině a známým, po návratu do Mongolska) a více informací o možnostech trávení volného času (hokej). Specializace jednotlivých pracovníků na určité národnostní skupiny tak, aby nebyly opomíjeny minoritní jazykové skupiny jako nyní. Pravidelná přítomnost tlumočnicka v PoS (nebo aspoň asistence soc. pracovníkům po telefonu), např. 1krát měsíčně.	-	-	Mělo by být velice často – vždy, když je třeba – využíváno tlumočení, aspoň po telefonu.	-

Příloha XV **Důvěra respondentů k sociálním pracovníkům pobytového střediska** (tabulka pro zobrazení a základní utřídění textových dat – součást analýzy přepisů rozhovorů)

<b>DŮVĚRA K SOCIÁLNÍM PRACOVNÍKŮM POS</b>	<b>Respondent 1</b>	<b>Respondent 2</b>	<b>Respondent 3</b>	<b>Respondent 4</b>	<b>Respondent 5</b>
<b>Ne/důvěra a její míra</b>	Cítí k nim důvěru tak z 50 %.	„Ano. Mám důvěru. Určitě.“	Nemá důvěru. Resp. vlastně ani neví, jestli jim může důvěřovat.	„No, asi možná jo, ale“...když nezná toho člověka, neví, co mu může věřit.	Má k nim 100% důvěru.
<b>Pozadí důvěry</b>	-	Soc. pracovníci v PoS dělají svoji práci. Oni i on mají svoje hranice. Vzájemně se respektují. Proto jim důvěřuje.  Hodně jsem s nimi mluvil. Znají mě.	-	-	„Oni tady pracují kvůli mně, takže nemám proč pochybovat.“
<b>Důvody nedůvěry</b>	Důvodem je, že soc. pracovníky nezná jako lidi. Nikdy spolu pořádně nepohovořili. U neznámého člověka s důvěrou váhá.	-	Kvůli jazykové bariéře jim nemůže říci všechno, co potřebuje, a proto ani neví, jestli jim může důvěřovat. Nemá dobré zkušenosti – v něčem nepomohli, dojem malého zájmu soc. pracovníků pomoci jí.	Když nezná toho člověka, neví, co mu může věřit. Pro získání důvěry od klienta je důležitý 1. dojem. Soc. pracovník se musí zajímat o osobní život klienta, co potřebuje, musí mít otevřené a příjemné chování. A toto u ní neproběhlo. Na důvěře jí nepřidává ani nátlak, aby se klienti vrátili do země původu, činěný neustálým opakováním podmínek repatriace a jejím doporučováním.	-
<b>Důsledky nedůvěry</b>	-	-	S ohledem na zkušenosti, které má (také v souvislosti a neadekvátním chováním některých pracovníků nonstopu), už se na soc. pracovníky nebude obracet, jen v případě něčeho vážného, např. kvůli dítěti nebo nemoci.	Kdyby něco potřebovala, zeptala by se o radu jen v nejnnutnějším případě, jinak ne, aby neotravovala.	-

Příloha XVI **Překážky ve využívání sociální služby respondenty** (tabulka pro zobrazení a základní utřídění textových dat – součást analýzy přepisů rozhovorů)

PŘEKÁŽKY VE VYUŽÍVÁNÍ SOCIÁLNÍ SLUŽBY	Respondent 1	Respondent 2	Respondent 3	Respondent 4	Respondent 5
<b>Styl komunikace</b>	-	-	V kontaktu s pracovníky PoS mívá vždy nepříjemné pocity - nepřijetí, provinění. Zejména 2 muži, pracovníci nonstopu, jsou prý hrubí. Ostatní ani tolik ne. Naopak vedoucí nonstopu je prý ochotná. Dále má výhrady ke kvalitě věcí věnovaných Charitou – raději je neventiluje, aby si pracovníci nemysleli, že si příliš vymýšlí.	Nepříjemné mezilidské chování. Nechovají se příjemně, blízce. Mívá pocit, že otravuje (mj. z odpovědí „Přijďte za hodinu.“).	Komunikace se soc. pracovníky je příjemná.
<b>Jazyková bariéra</b>	<i>viz Příloha ??? Problematika jazykové bariéry</i>	-	<i>viz Příloha XVIII Problematika jazykové bariéry</i>	<i>viz Příloha XVIII Problematika jazykové bariéry</i>	-
<b>Slabý vztah se soc. pracovníky</b> (viz také téma důvěra...)	Neví, protože s nimi nikdy o osobních věcech a delší dobu nemluvil. Žádný pořádný rozhovor neměli, ani vstupní pohovor nebyl příliš osobní.	-	-	-	-
<b>Nátlak na přistoupení na repatriaci</b>	<i>viz Příloha XIX Tematika repatriaci</i>			<i>viz Příloha XIX Tematika repatriaci</i>	
<b>Specifický přístup pracovníků k Mongolům</b>			Tím, že Mongolové nerozumějí, se o ně pracovníci méně starají, chovají se k nim trochu jinak.	Pod vlivem problémů s některými Mongoly, zejména v souvislosti s alkoholem, mají pracovníci PoS k Mongolům obecně rezervovaný, studenější vztah. Berou všechny stejně. Dříve, když bylo Mongolů v PoS více, přistupovali k nim pracovníci individuálněji, ale po určitých nepříjemnostech vztahy ochladly.	
<b>Absence překážek</b>		Nic. Žádné překážky necítí. Všichni pracovníci dělají svoji práci.			Nic ho od využití soc. služby neodrazuje. Chování soc. pracovníků je příjemné, snaží se vše vysvětlit.



Příloha XVII **Výhody a nevýhody hypotetického zaměstnání mongolského sociálního pracovníka v pobytovém středisku** (tabulka pro zobrazení a základní utřídění textových dat – součást analýzy přepisů rozhovorů)

NE/VÝHODY HYPOTETICKÉHO ZAPOJENÍ MONGOLSKÉHO SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA	Respondent 1	Respondent 2	Respondent 3	Respondent 4	Respondent 5
<b>Přímá komunikace – bez jazykové bariéry</b>	Samozřejmě by to pro mě bylo lepší. Měl by informace od mongolských klientů přímo. A mohl by je také lépe zprostředkovat vedení PoS. Odpadla by jazyková bariéra, komunikace by byla rychlejší.	-	Znal by jazyk, uměl by lépe vyjádřit, co by bylo potřeba.	-	Nebylo by třeba řešit tlumočení, domluva by byla snazší a rychlejší.
<b>Větší blízkost a porozumění mongolským klientům</b>	Mongol by měl víc porozumění. Cokoliv se stane, víc by mi rozuměl, protože je z Mongolska.	-	Mongol by měl k Mongolům blíže, „svému mongolskému člověku“ pomůže.	Mongolové se chovají srdečněji, více se navzájem poslouchají a jednájí spolu s respektem, příjemněji.	Samozřejmě by mu víc rozuměl než cizí soc. pracovník. Tradice, chování...
<b>Orientace v českém prostředí</b>	-	Lepší jsou čeští soc. pracovníci, protože se lépe vyznají v českém prostředí.	Musel by (kromě jazyka) také znát české zákony aj. potřebné věci, aby byl užitečný a funkčnější než český soc. pracovník.	-	-

Příloha XVIII **Problematika jazykové bariéry** (tabulka pro zobrazení a základní utřídění textových dat – součást analýzy přepisů rozhovorů)

JAZYKOVÁ BARIÉRA	Respondent 1	Respondent 2	Respondent 3	Respondent 4	Respondent 5
<b>Jazyk komunikace s personálem</b>	Česky, mongolsky, pantomima...různě. Češtinu vidí trošičku blízko ruštině, a tak i když jeho ruština je slabá, snaží se.	česky/slovensky	Kombinuje češtinu a ruštinu, ale oběma jazyky rozumí je strašně málo.	-	-
<b>Tlumočení</b>	Tlumočnicka v jeho případě použili jen na cizinecké policii a na OAMP při interview k žádosti o azyl. Několikrát byl v PoS tlumočnick p. Enkhbat. Navrhuje pravidelnou přítomnost tlumočnicka v PoS (nebo aspoň jeho pravidelnou asistenci soc. pracovníkům po telefonu), např. 1x měsíčně.	-	Párkrát byl v PoS tlumočnick pan Enkhbat a tlumočil pár věcí. A jednou byl tlumočnick přizván ke konfliktu jejího muže s ochrankou. Jednou také využili telefonické tlumočení z Havířova.	-	-
<b>Problematické momenty ohledně jazyka</b>	Při hromadné komunikaci s klienty nedávat Mongoly do skupin s lidmi z bývalého SSSR, kteří lépe rozumějí rusky. Pracovníci pak mají dojem, že všichni přítomní rozumějí. Nebo nechat obě skupiny klientů dohromady, ale lépe potom ověřovat porozumění i u lidí, kteří neovládají tak dobře ruštinu, např. u Mongolů.	-	Když nerozumí nebo se neumí vyjádřit, má pocit, že si z ní soc. pracovníci dělají legraci.  Kvůli jazykové bariéře nemůže soc. pracovníkům říci všechno, co potřebuje, a proto ani neví, jestli jim může důvěřovat.  Myslí si, že pracovníci věnují Mongolům méně pozornosti, protože nerozumějí.	Když komunikuje v ruštině, kterou příliš neovládá, má od soc. pracovníků pocit malé snahy jí porozumět, vysvětlit jí věci pořádně atd. Obecně pro Mongoly bez znalosti ruštiny je problém se dorozumět se soc. pracovníkem. Když tlumočí jiný klient, mohou se stydět apod. Proto je třeba často (častěji?) tlumočnick, aspoň přes telefon.	-

Příloha XIX **Tématika repatriací** (tabulka pro zobrazení a základní utřídění textových dat – součást analýzy přepisů rozhovorů)

REPATRIACE	Respondent 1	Respondent 2	Respondent 3	Respondent 4	Respondent 5
	Hlavní téma vstupního pohovoru znělo „Jed'te domů.“ Tyhle informace se strašně moc protlačují. Je to jako reklama.	-	-	Často o repatriaci slyší, od začátku, co je v PoS, stále dokola.	-
	Bývají setkání, kde se říká, že máme jet domů, že nás pošlou zdarma.	-	-	-	-
	Samozřejmě nemůžu jít, proto tady žádám o azyl. Zbytečně to opakuji, chtěl bych, aby toho nechali.	-	-	Kdybych měla možnosti jet, tak bych nezůstala samozřejmě. Proto jsem sem přišla.	-
	Vadil mu nátlak ohledně repatriace. Kdyby mohl, prý by se už do Mongolska vrátil. Mluvení o repatriaci je pro něj zbytečné a nepříjemné.	-	-	Nátlak, aby se klienti vrátili do země původu, činěný neustálým opakováním podmínek repatriace a jejím doporučováním, jí brání plně důvěřovat soc. pracovníkům.	-

Příloha XX **Zkušenosti respondentů se vstupním pohovorem** (tabulka pro zobrazení a základní utřídění textových dat – součást analýzy přepisů rozhovorů)

VSTUPNÍ POHOVOR	Respondent 1	Respondent 2	Respondent 3	Respondent 4	Respondent 5
<b>Průběh pohovoru</b>	Vstupní pohovor nebyl příliš osobní.	-	-	Ve skupině Mongolů.	-
<b>Obsah pohovoru</b>	Soc. pracovník kladl otázky, dával mu nějaké papíry a hlavní téma schůzky znělo „Jed'te domů.“	-	-	Seznámení se zařízením a jeho pravidly, informace o možnosti repatriace. O osobní život apod. se nezajímali, hlavní sdělení bylo „Jed'te domů.“	-

Příloha XXI **Problematika abusu alkoholu** (tabulka pro zobrazení a základní utřídění textových dat – součást analýzy přepisů rozhovorů)

Alkohol	Respondent 1	Respondent 2	Respondent 3	Respondent 4	Respondent 5
	-	Vždycky (?) chodí na 2 piva do města, do hospody, resp. herna-baru. Sám se směje tomu, že jsou z toho jen problémy. („Ináč z toho nič, len problémy.“) To je téma mezi soc. pracovníky a jím pořád dokola.	3 z příběhů, které vypráví, v sobě zahrnují okolnost manželovy opilosti. Všechny příběhy souvisí s konflikty s pracovníky (fyzická potyčka s ostrahou při prohlídce tašky na vrátnici; konflikt s ostrahou, která vstoupila do pokoje, kde probíhala hádka mezi ní a jejím opilým mužem – odemkli si sami a ona přitom byla nahá; rozbití WC opilým manželem)	Zmiňuje problémy některých Mongolů v PoS s alkoholem – zejména v kontextu minulosti, ale „Třeba teďko taky některý lidi pijí alkohol.“  Vnímá to trochu jako hanbu, která se jí také dotýká „Třeba někdo jiný udělat nepřijemnosti opilý nebo tak - pro mě taky bolí, protože jsme Mongolci.“	-

Příloha XXII **Interní vztahy mezi klienty pobytového střediska** (tabulka pro zobrazení a základní utřídění textových dat – součást analýzy přepisů rozhovorů)

Vztahy a spolupráce mezi klienty	Respondent 1	Respondent 2	Respondent 3	Respondent 4	Respondent 5
<b>Vzájemná výpomoc</b>	Mongolové (ale i jiní klienti stejné národnosti) si navzájem finančně vypomáhají půjčkami, a to i na běžné věci, např. učebnice pro děti do školy. Když pak daný člověk peníze dostane, vrátí je.  Při vyhledávání odborného lékaře by prvně zkusil požádat o radu klienty, kteří jsou v PoS déle, až potom by se obrátil na personál PoS.	Ostatní klienti, ale i sami pracovníci ho často žádají, aby jim tlumočil.	V rámci popisu jiné příhody zmínila, že si se sousedkami občas vypomáhají vzájemným hlídáním dětí.	-	-
<b>Další</b>	Ovládá léčitelské dovednosti (akupresurní masáž, něco jako homeopatie,...) a pomáhá jimi jiným klientům PoS v případě potřeby, hlavně bolestí.	Situaci opakovaných konfliktů mezi spolubydlícími, kdy by např. jeden dělal problémy jinému, by prý řešili sami mezi sebou.	-	-	-

Příloha XXIII **Plány respondentů do budoucnosti** (tabulka pro zobrazení a základní utřídění textových dat – součást analýzy přepisů rozhovorů)

<b>Plány do budoucna, ne/ možnost návratu do Mongolska</b>	Respondent 1	Respondent 2	Respondent 3	Respondent 4	Respondent 5
	Počítá s návratem do Mongolska Dvakrát v rozhovoru zmínil „až se jednou vrátí domů do Mongolska...“	Rád by získal trvalý pobyt v ČR nebo na Slovensku.	-	-	-