

Univerzita Karlova

Filozofická fakulta

KATEDRA SOCIÁLNÍ PRÁCE

Bakalářská práce

Lucie Vávrová

**Význam profese interkulturního pracovníka pro sociální práci
v ČR se zaměřením na poskytování služeb pro migranty
v nevládních neziskových organizacích v Praze**

**The significance of profession of an intercultural worker for
social work in the Czech Republic with focus on providing
services for migrants in non-governmental non-profit
organizations in Prague**

Praha 2018

Vedoucí práce: PhDr. Daniela Vodáčková

Poděkování:

Za svatou trpělivost, vstřícnost, laskavost, ochotu a cenné rady ohledně bakalářské práce bych chtěla poděkovat PhDr. Daniele Vodáčkové, které jsem za celkovou pomoc a podporu při studiu velice vděčná. Za obrovskou vstřícnost, ochotu a hlavně příležitost mé poděkování patří PhDr. Kateřině Šámalové, PhD. Za poskytnutí komentářů a poznámek k dotazníkům má mé velké díky Mgr. Jan Rössler. Bc. Matoušovi Veselskému děkuji za jeho postřehy k praktické části práce. Překlady dotazníků jsou zásluhou Oleny Khandonyak a Zeinab Alatassi. Korektury v anglickém textu dělal Ludvík Vávra a Mgr. Jitka Pazderková. Psychologickou oporu mi poskytli Mgr. Lucia Hrešková, rodina, známí, přátelé a kolegové z ročníku, bez kterých bych práci nejspíše také nedopsala. Poděkování patří i Integračnímu centru Praha, o.p.s., Inbázi z.s. a všem nestátním neziskovým organizacím, které se mi snažily vyjít vstříc. V poslední a nejdůležitější řadě stojí klienti a interkulturní pracovníci, kteří se zúčastnili výzkumu. Bez nich by práce ztrácela na svém významu. Velice si cenním jejich přínosu a podpory. Děkuji také všem, co mi věřili a dali odborné i laické rady.

Prohlášení:

Prohlašuji, že jsem tuto bakalářskou práci vypracovala samostatně a výhradně s použitím citovaných pramenů, literatury a dalších odborných zdrojů.

V Praze, dne 13. srpna 2018

.....

Lucie Vávrová

Klíčová slova (česky):

profese

interkulturní pracovník

sociální práce

migranti

ČR

Klíčová slova (anglicky):

profession

intercultural worker

social work

migrants

the Czech Republic

Abstrakt (česky)

Bakalářská práce se zabývá významem profese interkulturní práce pro sociální práci, s konkrétním zacílením na poskytování služeb migrantům, kteří vyhledávají pomoc v nestátních neziskových organizacích v Praze. Popisuje vznik, přístupy, východiska a charakteristiky nově vzniklého povolání, čímž interkulturní práci odlišuje, ale i propojuje s prací sociální. Dále se snaží zjistit, z jakých důvodů migranti do ČR přichází, zachycuje odlišnosti v jejich motivaci migrovat a poukazuje na potřeby z toho vyplývající. Na těchto zjištěních se pokouší objasnit důležitost působení interkulturní práce v ČR. Praktická část se skládá z dotazníkového šetření, jenž byl proveden mezi klienty arabské a ruskojazyčné komunity z nevládní neziskové organizace Integrační centrum Praha, o.p.s. a interkulturními pracovníky z Integračního centra Praha, o.p.s. a InBáze, z.s. Výzkum předkládá porovnání pohledů samotných interkulturních pracovníků a jejich klientů na způsob a využívání poskytovaných služeb.

Abstract (in English):

The bachelor thesis deals with the importance of the profession of intercultural work for social work, with a specific focus on providing services to migrants, who are looking for help in non-state non-profit organizations in Prague. It describes the origins, approaches, resources and characteristics of the newly established profession, thus distinguishing intercultural work, but also interconnecting with social work. It also seeks to find out why migrants come to the Czech Republic, identifies differences in their motivation to migrate and points out the needs of this. These findings attempt to clarify the importance of intercultural work in the Czech Republic. The practical part consists of a questionnaire survey carried out among clients of the Arabic and Russian-speaking communities from the non-governmental non-profit organization Integrační centrum Praha, o.p.s. and intercultural workers from Integrační centrum Praha, o.p.s. and InBáze, z.s. Research presents comparisons of the views of intercultural workers themselves and their clients on the way and the use of services provide

OBSAH

1.0 ÚVOD.....	5
2.0 SLOVNÍČEK VYMYZENÝCH POJMŮ PRO PRÁCI	6-8
3.0 SOCIÁLNÍ PRÁCE S MIGRANTY V ČR	9
3.1 Definice sociální práce s migranty	9-10
3.2 Specifika sociální práce s migranty	10
3.2.1 Odlišnosti klienta	10
3.2.2 Bariéry společnosti	11
3.3 Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách	11
3.3.1 Sociální pracovník	11-12
3.3.1.1 Pracovní náplň	12-13
3.3.1.2 Role	13
3.3.1.3 Kompetence.....	13
3.3.2 Pracovník v sociálních službách	13-14
3.4 Sociální služby pro migranty.....	14-16
3.5 Metody sociální práce s migranty	16
3.5.1 Případová práce	16
3.5.2 Krizová intervence	16-17
3.5.3 Poradenství	17
3.5.4 Mediace	17-18
3.6 Sociální práce s migranty v státních zařízeních MV ČR	18
3.6.1 Příjímací střediska	18-19
3.6.2 Pobytová střediska	19
3.6.3 Integrovaná azylová střediska	19
3.6.4 Zařízení pro zajištění cizinců	19-20
3.6.5 Centra na podporu integrace cizinců	20
3.6.6 Koordinační centrum pro cizince v průmyslové zóně Kvasiny	20-21
3.6.7 Sociální pracovník v zařízeních SUZ MV ČR	21-22
3.7 Sociální práce s migranty v NNO	23-24
3.7.1 Typy sociální práce	24-25
4.0 Interkulturní práce v ČR	26
4.1 Vznik profese interkulturní práce	26-27
4.2 Východiska interkulturní práce	27-29

4.3	Definice interkulturní práce	29-30
4.4	Interdisciplinarita interkulturní práce	30
4.4.1	Interkulturní mediace	30
4.4.2	Sociální práce	31
4.4.3	Teorie tlumočení a sociolingvistika	31-32
4.5	Interkulturní pracovník	32-33
4.5.1	Hlavní pracovní náplň	33
4.5.2	Role	33-34
4.5.3	Kompetence	34
4.5.4	Spolupráce s dalšími profesionály z NNO	34
4.6	Migrační vlny do ČR	35
4.6.1	Anglicko-jazyčná komunita	35
4.6.2	Arabská komunita	35-36
4.6.3	Čínská komunita	36-38
4.6.4	Mongolská komunita	38
4.6.5	Rusko-jazyčná komunita	38
4.6.5.1	Ruská migrace	38-39
4.6.5.2	Ukrajinská migrace	39-40
4.6.6	Vietnamská komunita	40-41
5.0	Praktická část	42
5.1	Metody řešení výzkumu	42-45
5.2	Sběr dat	45
5.2.1	Přípravná fáze	45-46
5.2.2	Organizační fáze	46
5.2.3	Realizační fáze	47-52
5.3	Výsledky	53-66
5.4	Diskuze	66-67
6.0	Závěr	68
	Seznam literatury	69-74
	Seznam zkratk	75-76
	Příloha č. 1	I-III
	Příloha č. 2	IV-VI
	Příloha č. 3	VII-X

Příloha č. 4	XI-XIII
Příloha č. 5	XIV-XVI

Předmluva

V roce 2016 jsem v letním semestru absolvovala předmět „Interkulturní rozměr sociální práce“. Profesně jsem se vždycky chtěla profilovat v oblasti sociální práce s migranty, a proto mě překvapilo, že jsem do té doby neznala interkulturní práci. O rok později mě při výběru téma bakalářské práce napadlo, že lidé, kteří chtějí pomáhat přistěhovalcům, nemuseli o tomto povolání slyšet také. Mým prvotním motivem k výběru názvu „Význam profese interkulturního pracovníka pro sociální práci v ČR“ bylo rozšířit povědomí o důležitosti této profese. Dále jsem chtěla ozřejmit rozdíly a unikátnosti interkulturní práce i práce sociální, které se jeví jako stěžejní při poskytování služeb cizincům.

V první kapitole teoretické části se čtenáři podrobněji snažím představit základní pojmy, které jsou klíčové pro lepší orientaci v textu. Druhá kapitola pojednává o sociální práci s migranty – jejich specifikách, typech, službách atd., přičemž jsem zde rozlišila činnost sociálního pracovníka ve státních zařízeních a v neziskových organizacích. Do souvislosti s ní jsem poté dala interkulturní práci, která ze sociální práce čerpá většinu metod a přístupů. Třetí kapitola vychází z publikace „Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR“, která jako jediná pojednává o tomto povolání v Čechách. Poslední podkapitola teoretické části popisuje jednotlivé migrační vlny cizineckých komunit do ČR a představuje motivy i příčiny příchodu imigrantů na naše území.

Praktickou část práce jsem sestavila z dotazníkového šetření zaměřeného na poskytování služeb interkulturní práce. Respondenti se skládali z interkulturních pracovníků pro arabskou a ruskojazyčnou komunitu z Integračního centra Praha, o.p.s. a InBáze, z.s. Výzkumu se dále zúčastnili klienti interkulturních pracovníků z arabské a ruskojazyčné komunity opět z Integračního centra Praha, o.p.s. V dotazníkovém šetření byli zjišťovány způsob a míra využívání služeb interkulturních pracovníků. Poté porovnány pohledy samotných uživatelů a poskytovatelů služeb na způsob jejich využívání. Celá bakalářská práce je citována dle ČSN ISO 690, v textu jsem použila harvardský systém i poznámky pod čarou.

1.0 Úvod

Není tomu tak dávno, kdy se české hranice otevřely světu a vlivem migrace zde přicházeli lidé odlišné kultury a náboženského vyznání. Od té doby se tak homogenní a ateistická společnost začala potýkat s nepochopením a konflikty, které vyvolávalo vzájemné neporozumění mezi původními obyvateli a migranty. Absence dlouhodobého řešení situace vedla k vzniku komerčních zprostředkovatelských služeb pro cizince. Ty však nereagovaly na zoufalou potřebu pomoci, ale na příležitost vydělat si slušný finanční obnos založený na neznalosti místního prostředí. V 90. letech proto začaly vznikat neziskové organizace, které se společně se státní správou snažily takovým praktikám zamezit. Veřejné instituce proškolovaly sociální pracovníky, právníky a další odborníky z pomáhajících profesí na samostatné jednání s migranty. Tato řešení však nepřinášela efektivní výsledky a jejich pokračování se zdálo být nereálné. Neziskové organizace proto zrealizovaly projekty ohledně asistence migrantům při kontaktu s veřejnými institucemi. Zkušenosti každého zařízení se však velice lišily, a proto bylo zapotřebí je shrnout pod jeden oficiální název – interkulturní práci.

I přesto, že interkulturní práce již 4 roky hraje důležitou roli v systému pomoci migrantům, mnoho lidí i z odborných kruhů o ní doposud neví. Profese se neustále etabluje a pomalu se zapojuje do struktur státních subjektů. Motivem k napsání této práce bylo rozšířit povědomí o nové profesi a poukázat na její jedinečnost. Z těchto důvodů čtenáři představuji zásadní rozdíly mezi interkulturní prací a sociální prací s migranty. Obě povolání jsou téměř identické, a proto je zapotřebí vyzdvihnout jejich jednotlivá specifika.

Za důležité považuji také zmínit, že se Evropa od roku 2015 potýká s masivními příchody migrantů, které doposud neměly obdoby. Vlády jednotlivých zemí si s danou situací nedokáží poradit, zatímco služby pro nově příchozí chybí. Zbytečně se šíří strach a panika, které přerůstají do xenofobie a rasismu. Neziskové organizace jsou označovány na „sluníčkáře“ a potenciální hrozbu pro stát. Nikdo nedokáže předpovědět, jaký dopad a na jaké oblasti každodenního života budou migrační vlny mít. I když se v České republice zvýšit počet cizinců o nepatrná čísla, nikdo neví, jak tomu bude v budoucnosti. Cílem této práce není popisovat současnou migraci, ale interkulturní práci a jí podobné profese, které za pár let možná sehraji důležitější roli, než si nyní dokážeme pomyslet.

2.0 Slovníček vymezených pojmů pro práci

Státní občanství = „...znamená právní svazek mezi osobou a státem a neoznačuje etnický původ osoby¹“ (Sdělení č. 76/2004 Sb.m.s. Ministerstva zahraničních věcí o Evropské úmluvě o státním občanství).

Pobytový status = je oprávnění k pobytu na území ČR, které se obecně dělí na přechodný (přechodný, krátkodobý a dlouhodobý) a trvalý pobyt² (Moravec, Mácha, 2014, s. 100-101). U pobytových statusů se dále uvádí jejich účel (studium, zaměstnání...) a ne všechny pobytové statusy mohou být uděleny všem cizincům bez rozdílu, protože také záleží na jejich právním postavení (občan třetího země...) - viz. níže.

Mezinárodní ochrana = je ochranná forma pobytu, která se poskytuje ve formě azylu nebo doplňkové ochrany cizincům (občanům třetích zemí nebo osobám bez státní příslušnosti) v souvislosti s jejich pronásledováním nebo hrozícím nebezpečím vážné újmy³ (Moravec, Mácha, 2014, s. 149).

Uprchlík = „Státní příslušník třetí země, jemuž bylo přiznáno právní postavení uprchlíka ve smyslu Úmluvy o právním postavení uprchlíků OSN (tzv. Ženevská úmluva) a který je oprávněn pobývat na území členského státu. V ČR je osoba, které bylo přiznáno postavení uprchlíka, označována jako azylant. Česká legislativa termín uprchlík nepoužívá⁴“ (Moravec, Mácha, 2014, s. 150).

Azylant = uprchlík

¹ Sdělení č. 76/2004 Sb.m.s. Ministerstva zahraničních věcí o Evropské úmluvě o státním občanství. Nakladatelství Sagit. sagit.cz [online].[cit. 2018-08-12]. dostupné z: <http://www.sagit.cz/info/ss04076>.

² In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

³ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

⁴ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

Cizinec = „Podle českých zákonů (z. 325/1999⁵, z. 326/1999⁶) se **c.**⁷ legálně pobývajících na území ČR dělí na **c.**⁸ s povoleným pobytem a uprchlíky, kteří zažádali o status uprchlíka (autor. poznámka – tj. žadatelé o azyl) nebo tento status mají. **C.**⁹ je podle těchto norem každý, kdo z hlediska platného práva není občanem ČR; za **c.**¹⁰ je proto považován i člověk, který není příslušníkem žádného státu (je např. bezdomovcem ve smyslu českého práva). **C.**¹¹ může pobývat na území ČR jen tehdy, má-li platný pas opatřený vízem, pokud mezinárodní smlouva nestanoví jinak“ (Matoušek, 2016, s. 37).

Zákon o pobytu cizinců¹² rozlišuje:

- občany třetích států (zemí),
- občany EU a rodinné příslušníky občanů EU, kteří jsou sami občany EU (+ příslušníci států: Švýcarska, Norska, Lichtenštejnska a Islandu),
- rodinné příslušníky občanů EU, kteří sami nejsou občany EU¹³ (Moravec, Mácha, 2014, s. 100).

Etnická menšina = „Skupina obyvatel státu, která se svými tradicemi, kulturními zvyklostmi, jazykem, případně i tělesnými znaky svých příslušníků liší od většinové společnosti tohoto státu“ (Matoušek, 2016, s. 56). **E.m.**¹⁴ má obvykle menší reprezentaci ve významnějších společenských pozicích a nižší společenské postavení, v některých státech to však může platit naopak (např. německá menšina v Chile). Některé země chrání zájmy etnických menšin speciálním zákonným opatřením, avšak česká legislativa pojem **e.m.**¹⁵ nezná. Největší zastoupení **e.m.**¹⁶ má u nás romská minorita (Matoušek, 2016, s. 56-57).

⁵ zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů (zákon o azylu)

⁶ zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů

⁷ c. = cizinec

⁸ c. = cizinec

⁹ c. = cizinec

¹⁰ c. = cizinec

¹¹ c. = cizinec

¹² zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů

¹³ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

¹⁴ e.m. = etnická menšina

¹⁵ e.m. = etnická menšina

¹⁶ e.m. = etnická menšina

Národnostní menšina = „Společenství osob, které mají státní občanství státu, v němž žijí, a projevují vůli být považováni za **n.m.**¹⁷ Mají odlišné kulturní a etnické zvyklosti, mají zájem na jejich uchování i rozvíjení a současně mají vztah k většinové společnosti. **N.m.**¹⁸ se hlásí k národu, což je v některých případech národ sousedního státu“ (Matoušek, 2016, s. 109-110). Národnostní menšiny legislativně spadají pod zákon č. 273/2001 Sb., o právech příslušníků národnostních menšin a o změně některých zákonů.

Migrant = „Člověk, který se přesouvá na jiné místo s úmyslem trvale nebo dlouhodobě se tam usadit. Ve světě je považován za migranta ten, kdo překročí hranice a zůstává v jiné zemi déle než rok. Za určitých okolností může být i uprchlíkem. Uvnitř jednoho státu se mluví o prostorové mobilitě obyvatelstva, jež může být spojena s urbanizací, se změnami ve struktuře pracovních příležitostí, s válečnými konflikty apod.“ (Matoušek, 2016, s.102-103).

Imigrant = přistěhovalce¹⁹ (Imigrant)

Emigrant = vystěhovalce²⁰ (Emigrant)

Integrace cizinců = „Proces postupného začleňování imigrantů do struktur a vazeb společnosti domácího obyvatelstva, na němž se účastní jak migranti, tak občané přijímající země. Jedná se o komplexní jev, který je přirozeným důsledkem migrace a který má své politické, právní, ekonomické, sociální, kulturní, psychologické a náboženské aspekty. Nejčastěji používaná definice je, že integrace je obousměrný, dynamický proces vzájemného přizpůsobování migrantů a přijímací společnosti (např. Koncepce integrace cizinců na území ČR)²¹“ (Moravec, Mácha, 2014, s. 148).

¹⁷ n.m. = národnostní menšina

¹⁸ n.m. = národnostní menšina

¹⁹ Imigrant. Slovník cizích slov. [slovník-cizich-slov.abz.cz](https://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/imigrant) [online]. [cit.2018-08-12]. dostupné z: <https://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/imigrant>.

²⁰ Emigrant. Slovník cizích slov. [slovník-cizich-slov.abz.cz](https://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/emigrant) [online]. [cit.2018-08-12]. dostupné z: <https://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/emigrant>.

²¹ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

3.0 Sociální práce s migranty v ČR

3.1 Definice sociální práce s migranty

Sociální práce je jednou z pomáhajících profesí a akademických disciplín, které se neustále rozvíjejí a hledají hranice svého působení. Zahraniční i domácí odborníci se ni dívají rozdílnou optikou, takže vznikají její stále nové a nové formulace. „Mezinárodní federace sociálních pracovníků“ (IFSW) a „Mezinárodní asociace škol sociální práce“ (IASSW) se v červenci 2014 usnesly na „univerzálnější“ definici, která zní v češtině následovně: „Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Užívá teorii lidského chování a sociálních systémů, sociální práce zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti²²“ (Švěřepa, 2005). Lze ji tedy chápat jako obor, jenž se svými metodami, přístupy a teoriemi zaměřuje na velkou škálu ohrožených skupin ve společnosti. Do jedné takové skupiny můžeme zařadit i „migranty“, jejichž počet se na našem území znásobil až po roce 1989.

Pobytové statusy nově příchozích upravují v ČR převážně: zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky, zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, (zákon o azylu), zákon č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně cizinců, zákon č. 500/2004 Sb., správní řád a zákon č. 141/1961 Sb., o trestním řízení soudním (trestní řád). Problematika uprchlictví je složitější právní otázkou, a proto ji zahrnují i mezinárodní dokumenty. Mezi nejvýznamnější z nich patří: Úmluva o právním postavení uprchlíků OSN (neboli Ženevská úmluva (konvence) – platná pro ČSFR (ČR) od r. 1992²³) a Protokol o právním postavení uprchlíků²⁴

²² ŠVĚŘEPA, Milan. Definice sociální práce. *Sociální revue* [online]. 11.3.2005, 2.r. [cit. 2018-07-26]. ISSN 1801-6790. dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>

²³ Předpis č. 208/1993 Sb., sdělení ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o právním postavení uprchlíků a Protokolu týkajícího se právního postavení uprchlíků. PSP. psp.cz [online]. [cit. 2018-07-30]. dostupné z: <https://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=208&r=1993>.

²⁴ HOFMANOVÁ, Yvona. *Sociální práce s uprchlíky a cizinci z pohledu pracovníků nevládních organizací v ČR*. Organizace pro pomoc uprchlíkům. Litomyšl: 15.9.2015. In MPSV. mpsv.cz [online]. [cit.2018-07-27]. dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/21886/hofmanova.pdf>.

(jinak Newyorský protokol – platný pro ČSFR (ČR) od r. 1991²⁵) (Čížinský, 2012, s. 16-24; Hofmanová, 2015). Pobytovou agendu v ČR spravuje „Ministerstvo vnitra České republiky“ (MV ČR), konkrétně „Odbor azylové a migrační politiky“ (OAMP) a „Správa uprchlických zařízení“ (SUZ). „Policie České republiky – služba cizinecké policie“ hraje v tomto systému také důležitou roli. Pro tyto účely se rozděluje na „Ředitelství služby cizinecké policie a jeho detašovaná pracoviště“, která: metodicky řídí a kontrolují činnosti odborů cizinecké policie, zařazují cizince do informačních systémů smluvních států, vyžadují výpis nebo opis z evidence Rejstříku trestů, rozhodují o zajištění cizince za účelem správního vyhoštění, provádí hraniční kontrolu²⁶... (Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů) a „Odbory cizinecké policie“, jenž plní úkoly zejména v oblastech: „pobytové kontroly, pátrání a eskort, pobytových agend, dokladů, dokumentace trestné činnosti a jiných protiprávních jednání“²⁷ (Benedikt, Policie České republiky). Sociální práci s migranty můžeme rozdělit na sociální práci vykonávanou ve státních zařízeních (zařízení MV ČR) a v nestátních, převážně neziskových organizacích (NNO).

3.2 Specifika sociální práce s migranty

3.2.1 Odlišnosti klienta

- jazyková bariéra a odlišné významy gest při nonverbální komunikaci
- kulturní rozdílnosti, různé pojetí muže a ženy v zemi původu
- změna sociálního statusu a rolí
- traumata z minulosti (posttraumatická stresová porucha)
- stresující nejistota budoucnosti²⁸ (Hofmanová, 2015; Günterová, 2010, s.339)

²⁵ Předpis č. 208/1993 Sb., sdělení ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o právním postavení uprchlíků a Protokolu týkajícího se právního postavení uprchlíků. PSP. psp.cz [online]. [cit. 2018-07-30]. dostupné za: <https://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=208&r=1993>.

²⁶ Zákon č.326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů. Ministerstvo vnitra České republiky. mvcr.cz [online]. [cit.2018-08-01]. dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/aktualni-zneni-zakona-c-326-1999-sb-o-pobytu-cizincu-na-uzemi-ceske-republiky-580539.aspx>.

²⁷ BENEDIKT, Aleš. *Odbor cizinecké policie*. Policie České republiky. policie.cz [online]. [cit. 2018-08-01]. dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/odbor-cizinecke-policie-540818.aspx>.

²⁸ HOFMANOVÁ, Yvona. *Sociální práce s uprchlíky a cizinci z pohledu pracovníků nevládních organizací v ČR*. Organizace pro pomoc uprchlíkům. Litomyšl: 15.9.2015. In MPSV. mpsv.cz [online]. [cit.2018-07-27]. dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/21886/hofmanova.pdf>; GÜNTEROVÁ, Tereza. *Sociální práce s uprchlíky*. In MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ,ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi* [online].

3.2.2 Bariéry společnosti

- fáze a délka pobytové procedury
- časová nejistota
- neznalost uprchlické a cizinecké problematiky mezi běžnou veřejností
- stereotypy, xenofobie, rasismus a nacionalismus²⁹ (Hofmanová, 2015)

3.3 Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách

3.3.1 Sociální pracovník

Podle § 109 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách: „*Sociální pracovník vykonává sociální šetření, zabezpečuje sociální agendy včetně řešení sociálně právních problémů v zařízeních poskytujících služby sociální péče, sociálně právní poradenství, analytickou, metodickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních poskytujících služby sociální prevence, depistážní činnost, poskytování krizové pomoci, sociální poradenství a sociální rehabilitace, zjišťuje potřeby obyvatel obce a kraje a koordinuje poskytování sociálních služeb*³⁰“.

Pro výkon povolání sociálního pracovníka musí být dotyčná osoba: plně svéprávná, bezúhonná, zdravotně a odborně způsobilá. Odbornou způsobilostí je myšleno: vyšší odborné vzdělání získané „...*v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost nebo charitní a sociální činnost* nebo ukončené vysokoškolské vzdělání (bakalářské, magisterské, doktorské) zaměřené ...*na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku*³¹“ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Vydání druhé. Praha: Portál, 2010 [cit. 2018-07-27]. ISBN 978-80-7367-818-0. Dostupné z:

<https://sfx.is.cuni.cz/sfxcl3?sid=shorturl&isbn=80-7367-818-7>

²⁹ HOFMANOVÁ, Yvona. *Sociální práce s uprchlíky a cizinci z pohledu pracovníků nevládních organizací v ČR*. Organizace pro pomoc uprchlíkům. Litomyšl: 15.9.2015. In MPSV. mpsv.cz [online]. [cit.2018-07-27]. dostupné z:

<https://www.mpsv.cz/files/clanky/21886/hofmanova.pdf>.

³⁰ *Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách*. In MPSV. mpsv.cz [online], [cit. 2018-07-31], dostupné z

https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf.

³¹ *Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách*. In MPSV. mpsv.cz [online], [cit. 2018-07-31], dostupné z

https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf.

Sociální pracovník má povinnost „dalšího vzdělávání“ v rozsahu min. 24 hod./rok. Při výkonu své profese se řídí tzv. „Etickým kodexem sociálních pracovníků“. Spolupracuje s dalšími profesionály, především s právníky, psychology, interkulturními pracovníky, sociálními pedagogy, speciálními pedagogy, zdravotními sestrami, psychiatry, učiteli atd. V nadnárodním měřítku sociální pracovníky sdružuje „Mezinárodní federace sociálních pracovníků“ (IFSW), jejíž členem je i „Společnost sociálních pracovníků ČR, z.s.“. Vedle ní u nás existuje „Profesní komora sociálních pracovníků, z.s.“ a řada dalších neziskových organizací zabývajících se vědeckým i praktickým uplatněním sociální práce.

3.3.1.1 Pracovní náplň

Příchozí migranti mohou mít často jediný opravdový kontakt s majoritou zprostředkovaný pouze skrze sociálního pracovníka. Ten musí brát v potaz klientovu aktuální situaci a z toho vyplývající potřeby. O pomoc si k němu přichází říct i lidé, kteří z cizí země utekli před válkou s jedním zavazadlem a dětmi, takže většinu nutných věcí k přežití nemají s sebou. Sociální pracovník by měl na začátku intervence zmapovat skutečnost, zdali má klient zajištěny všechny základní potřeby (především u uprchlíků) a až poté poskytnout poradenství (o azylové proceduře, zdravotním pojištění...). Po celou dobu vyřizování pobytového statusu by měl být klientovi oporou, ale klient by si zároveň měl uvědomovat, že samotný sociální pracovník není odpovědný za konečný verdikt MV ČR³² (Günterová, 2010, s. 333-334).

Cílem spolupráce sociálního pracovníka a klienta je směrování klienta k integraci do českého prostředí tak, aby plně fungoval jako místní obyvatel (bydlení, zaměstnání, ovládnutí českého jazyka...). Jedná se o ideální cíl, kterého ne všichni imigranti dosáhnou. V některých případech to opravdu není možné. Pokud se však klient cítí natolik kompetentní, aby sám rozhodoval o svém životě, tak už to lze považovat za úspěch. Zvláštní skupinou v systému integrace cizinců se stávají tzv. „žadatelé o azyl“, kterým není ze strany veřejných institucí věnována téměř žádná pozornost. Většina jejich žádostí je zamítnuta a ročně v ČR získá azyl pouze pár desítek lidí. Dle některých subjektů je zbytečné s integrací začínat. Žadatelé o azyl tedy mají omezené vyhlídky do budoucna – nemají se kam vrátit a neví, zda

³² GÜNTEROVÁ, Tereza. *Sociální práce s uprchlíky*. In MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi* [online]. Vydání druhé. Praha: Portál, 2010 [cit. 2018-07-27]. ISBN 978-80-7367-818-0. Dostupné z: <http://sfx.is.cuni.cz/sfxlc13?sid=shorturl&isbn=80-7367-818-7>

v Čechách budou moci nadále zůstat. Pokud se jejich situace opravdu schyluje k rozhodnutí, že jejich žádost nebude schválena, sociální pracovník vyhledá jiné možnosti, na kterých lze pracovat, např. dobrovolný návrat do země původu³³ (Günterová, 2010, s. 333-334).

3.3.1.2 Role

- poskytovatel informací a materiální pomoci
- doprovázející osoba
- zprostředkovatel a vyjednávač
- obhájce klientových práv
- naslouchající terapeut
- právní poradce
- zprostředkovatel kontaktu se společnostmi mimo uprchlický tábor³⁴ (Günterová, 2010, s.333)

3.3.1.3 Kompetence

- znalost prostředí, zákonů a právních předpisů ČR
- ovládá alespoň 1 světový jazyk
- má základní povědomí o kulturním rámci, který může formovat klientovu osobnost a chování³⁵ (Günterová, 2010, s.333)

3.3.2 Pracovník v sociálních službách

Pracovník v sociálních službách je osoba, která vykonává buď: a.) přímou obslužnou péči, b.) základní výchovnou nepedagogickou činnost, c.) pečovatelskou činnost nebo d.) činnosti pod dohledem sociálního pracovníka. Daná osoba musí být stejně jako sociální pracovník plně svéprávná, bezúhonná, zdravotně a odborně způsobilá. Odbornou způsobilostí je myšleno: ZŠ vzdělání nebo SŠ vzdělání + akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách (akreditovaný kvalifikační kurz), SŠ vzdělání s výučním listem nebo

³³ GÜNTEROVÁ, Tereza. *Sociální práce s uprchlíky*. In MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi* [online]. Vydání druhé. Praha: Portál, 2010 [cit. 2018-07-27]. ISBN 978-80-7367-818-0. Dostupné z: <http://sfx.is.cuni.cz/sfxlc13?sid=shorturl&isbn=80-7367-818-7>

³⁴ GÜNTEROVÁ, Tereza. *Sociální práce s uprchlíky*. In MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi* [online]. Vydání druhé. Praha: Portál, 2010 [cit. 2018-07-27]. ISBN 978-80-7367-818-0. Dostupné z: <http://sfx.is.cuni.cz/sfxlc13?sid=shorturl&isbn=80-7367-818-7> In Kuric, A. (1997): *Uprchlíci a sociální práce*. SOZE, Brno. *Vedení pohovoru se žadateli o azyl* (1995). UNHCR, Geneva.

³⁵ GÜNTEROVÁ, Tereza. *Sociální práce s uprchlíky*. In MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi* [online]. Vydání druhé. Praha: Portál, 2010 [cit. 2018-07-27]. ISBN 978-80-7367-818-0. Dostupné z: <http://sfx.is.cuni.cz/sfxlc13?sid=shorturl&isbn=80-7367-818-7>

SŠ vzdělání s maturitní zkouškou + akreditovaný kvalifikační kurz, ZŠ, SŠ, SŠ s výučním listem, SŠ s maturitní zkouškou nebo VOŠ vzdělání + akreditovaný kvalifikační kurz. Zákon definuje výjimky, ve kterých tyto požadavky nemusí být splněny. Pracovník v sociálních službách musí do 18 měsíců od dne nástupu do zaměstnání absolvovat akreditovaný kvalifikační kurz a rovněž jako sociální pracovník se dále povinně vzdělávat v rozsahu min. 24 hod./rok. Dále platí, že sociální pracovník je vždy nadřazenější pracovní pozicí nad pracovníkem v sociálních službách. Vedle těchto pracovníků se v sociálních službách pohybují také zdravotničtí a pedagogičtí pracovníci, manželští poradci, rodinní poradci, další odborní pracovníci a dobrovolníci³⁶ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

3.4 Sociální služby pro migranty

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách v §3a definuje sociální službu jako „činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťující pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení“³⁷. Sociální služby rozděluje podle druhů a forem jejich poskytování. Za druhy sociálních služeb se považují sociální poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence³⁸ (Matoušek, 2012, s.43). Sociální poradenství zahrnuje: základní sociální poradenství a odborné sociální poradenství. Zajištění základního sociálního poradenství je zákonnou povinností pro každého poskytovatele sociálních služeb. Odborné sociální poradenství je zaměřeno na potřeby jednotlivých okruhů cílových skupin a poskytuje se ve specializovaných poradnách. Služby sociální péče napomáhají osobám zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost, s cílem podpořit život v jejich přirozeném sociálním prostředí. V případech, kdy toto není možné naplnit, poskytují alespoň maximálně důstojné prostředí a zacházení³⁹ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

³⁶ Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách. In MPSV. mpsv.cz [online], [cit. 2018-07-31], dostupné z https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf.

³⁷ Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách. In MPSV. mpsv.cz [online], [cit. 2018-07-28], dostupné z https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf.

³⁸ MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení* [online]. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2012 [cit. 2018-07-30]. ISBN 978-80-262-0041-3.

dostupné z: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=1078b947-9ec4-4d6f-ad43-d7766bd901d4%40sessionmgr120&bdata=Jmxhbm9Y3Mmc2l0ZT1lZHMtG12ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=1639987&db=nlebk>.

³⁹ Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách. In MPSV. mpsv.cz [online], [cit. 2018-07-31], dostupné z https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf.

Služby sociální prevence zabraňují sociálnímu vyloučení osob, napomáhají k překonání jejich nepříznivé sociální situace a chrání společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů⁴⁰ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Zákon rozděluje formy poskytování sociálních služeb na: terénní, ambulantní a pobytové, přičemž je lépe specifikuje v §33: „*Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí. Ambulantními službami se rozumí služby, za kterými osoba dochází nebo je doprovázena nebo dopravována do zařízení sociálních služeb a součástí služby není ubytování. A „pobytovými službami se rozumí služby spojené s ubytováním v zařízeních sociálních služeb*“⁴¹ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách). Sociální služby jsou dále rozčleněny podle toho, zda se poskytují za úhradu či nikoli. Oprávnění pro nabízení sociálních služeb mají pouze tzv. poskytovatelé sociálních služeb, kteří jsou zapsáni na MPSV ČR. Ty jsou dále evidováni v „Registru poskytovatelů sociálních služeb“. Migranti využívají převážně těchto sociálních služeb poskytovaných v terénní a ambulantní formě či v jejich kombinaci:

Služby sociálního poradenství:

- odborné sociální poradenství (bez úhrady)

Služby sociální prevence:

- sociální rehabilitace (bez úhrady, s výjimkou základních činností poskytovaných podle zákona v §70 odst.3)
- sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (bez úhrady)
- terénní programy (bez úhrady)
- krizová pomoc (bez úhrady)⁴² (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Mladí dospělí cizinci (do 26 let, pouze v případech definovanými zákonem) smí užívat služeb „*domů na půli cesty*“, které za úhradu poskytují ubytování, kontakt se společenským

⁴⁰ Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách. In MPSV. mpsv.cz [online], [cit. 2018-07-31], dostupné z https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf

⁴¹ Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách. In MPSV. mpsv.cz [online], [cit. 2018-07-29], dostupné z https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf

⁴² Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách. In MPSV. mpsv.cz [online], [cit. 2018-07-29], dostupné z https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf

prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a osobních záležitostí⁴³ (Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

3.5 Metody sociální práce s migranty

Mezi nejčastěji využívané metody sociální práce s migranty bychom zařadili: případovou práci, krizovou intervenci, poradenství a mediaci.

3.5.1 Případová práce

Případový pracovník se zaměřuje na „případ“ klienta. Komplexně se zabývá složitými problémy, při kterých řeší potřeby vyplývající z klientovy zakázky: odpovídající příjem, bydlení, zdravotní péče, zaměstnání (případně rekvalifikace) atd. Pro klienta se snaží získat sociální podporu, jelikož komplikovanost systémů služeb může být náročná na zorientování. Případová práce by měla jednotlivci pomáhat, podporovat ho i provádět a zároveň řídit sociální intervenci, nikoli však člověka⁴⁴ (Havránková, 2008, s.68).

3.5.2 Krizová intervence

„Krizová intervence je specializovaná pomoc osobám, které se ocitly v krizi⁴⁵“ (Lucká, 2008, s.129). Pokouší se o minimalizaci ohrožení klienta, objevit a posílit schopnost vyrovnat se se zátěží tak, aby jeho adaptace posílila růst a integritu. Zároveň předcházela negativním, destruktivním způsobům řešení situace. Od klasické psychoterapie se krizová intervence odlišuje v mnoha ohledech. Bývá kratší, někdy se omezí na jedno sezení, většinou nepřesahuje šest setkání. Zaměřuje se na zvládnutí akutního problému, snaží se postihnout biopsychosociální vazby a intervenovat hned v několika rovinách; proto se na řešení problému častokrát podílí více odborníků – kromě psychologů a psychiatrů také sociální

⁴³ Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách. In MPSV. mpsv.cz [online], [cit. 2018-07-29], dostupné z https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1_.10.2017.pdf.

⁴⁴ HAVRÁNKOVÁ, Olga. *Případová práce*. In Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce* [online]. Vydání druhé. Praha: Portál, 2008 [cit.2018-07-29]. dostupné z: http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=b54f6076-6c7c-443c-b7f7-956aa0b51741%40pdc-v_sessmgr06&bdata=Jmxhbm9Y3Mmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSdzY29wZT1zaXRl#AN=1639927&db=nlebk.

⁴⁵ LUCKÁ, Yvonna. *Krizová intervence*. In Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce* [online]. Vydání druhé. Praha: Portál, 2008 [cit.2018-07-28]. dostupné z: http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=b54f6076-6c7c-443c-b7f7-956aa0b51741%40pdc-v_sessmgr06&bdata=Jmxhbm9Y3Mmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSdzY29wZT1zaXRl#AN=1639927&db=nlebk.

pracovníci, lékaři a pedagogové. Běžnou strategií je přizvání rodinných příslušníků, nebo jiných osob, které klient považuje za významné⁴⁶ (Lucká, 2008, s.130).

3.5.3 Poradenství

Poradenství je uplatňováno téměř ve všech pomáhajících profesích a v sociální práci obzvláště. Při poskytování poradenství je klíčové umění vést rozhovor. „*Poradenský rozhovor je proces, při kterém profesionál poskytuje druhému člověku (páru, rodině, skupině, komunitě) ve vztahu partnerské spolupráce při řešení problému informace, rady a vedení a podporu přiměřeně k (nepříznivé) životní situaci člověka a jeho životním cílům a potřebám tak, aby se zlepšila schopnost jedince (páru, rodiny, skupiny) se ve své životní situaci orientovat a na základě využití vlastních sil a zdrojů okolí ji co nejlépe řešit nebo přijmout rozhodnutí, včetně přijetí zodpovědnosti za důsledky svého rozhodnutí*“⁴⁷ (Vodáčková, 2014, s.190-191). Poradce při rozhovoru naslouchá (naslouchá a rozpoznává verbální sdělení klienta, pozoruje a čte klientovo nonverbálního chování, začleňuje sdělené obsahy do kontextu každodenního života), vyptává, komentuje a využívá technik tzv. „aktivního naslouchání“: objasňování, rekapitulace, oceňování, povzbuzování⁴⁸, zrcadlení⁴⁹, reflexe, parafráze, sumarizace a kotvení⁵⁰ (Havránková, 2015; Kocourek, 2014, s.203-204).

3.5.4 Mediace

„*Mediace je neformální, strukturovaný proces řešení konfliktů, při kterém mediátor jako nezávislá a nezaujatá osoba pomáhá stranám identifikovat jejich zájmy a podporuje je v hledání společných praktických a reálných řešení v bodech, které způsobily konflikt. Podporuje klienty v hledání společné smírné cesty a ve vytvoření vzájemně přijatelné*

⁴⁶ LUCKÁ, Yvonna. *Krizová intervence*. In Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce* [online]. Vydání druhé. Praha: Portál, 2008 [cit.2018-07-28]. dostupné z: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=b54f6076-6c7c-443c-b7f7-956aa0b51741%40pdc-v sessmgr06&bdata=Jmxhbm9Y3Mmc2l0ZT11ZHMtG12ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=1639927&db=nlebk>.

⁴⁷ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. s.203. ISBN 978-80-905759-0-5. In BAŠTECKÁ, Bohumila a kol. *Psychologická encyklopedie: aplikovaná psychologie*. Praha: Portál, 2009. ISBN 978-80-7367-470-0.

⁴⁸ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. s.203. ISBN 978-80-905759-0-5.

⁴⁹ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. s.204. ISBN 978-80-905759-0-5.

⁵⁰ HAVRÁNKOVÁ, Olga. *Případová práce – 2*. Praha: 20.10.2015. [cit. 2018-07-30]. Prezentace byla přednesena PhDr. Olgou Havránkovou v rámci předmětu Metody sociální práce I. na KSOCP FF UK.

dohody... aniž by doporučoval nebo nařizoval podobu výsledného řešení⁵¹“ (Šišková, Stöhrová, 2008, s.138-139). V pozici nezávislé třetí strany se může nacházet i sociální pracovník, psycholog či jiný odborník. V případě mediace s migranty se jedná o situace, kdy mezi nimi a českou veřejností vyvolává vzájemné nepochopení právě interkulturní prvek. Nejčastěji se jedná o civilní konflikty, které nemají charakter trestně – právního činu: spory mezi sousedy, ve škole, v komunitě...

3.6 Sociální práce s migranty ve státních zařízeních MV ČR

Jak již bylo zmíněno, pobytovou agendu v ČR spravuje OAMP, co se však týká fyzického ubytování a poskytování dalších služeb migrantům ve státních zařízeních, to má na starosti „Správa uprchlických zařízení“ (SUZ), pod níž spadají: azylová zařízení (přijímací střediska, pobytová střediska a integrační azylová střediska), zařízení pro zajištění cizinců, Centra na podporu integrace cizinců a Koordinační centrum pro cizince v průmyslové zóně Kvasiny.

Zvlášť stojí „Zařízení pro děti – cizince“ (ZDC) zřízené v roce 2003 jako příspěvková organizace MŠMT ČR, kam jsou umístovány nezletilé děti bez doprovodu, které splňují podmínky zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně – právní ochraně dětí a nemohou být převážně z důvodu jazykových bariér umístěny jinam. Součástí zařízení jsou diagnostický ústav, základní škola, studijní oddělení, tréninkový byt a středisko výchovné péče⁵² (Zařízení pro děti – cizince; Informační systém JABOK).

3.6.1 Přijímací střediska (PřS): Letiště Václava Havla v Praze-Ruzyni, Zastávka

Přijímací středisko je určeno žadatelům o mezinárodní ochranu, kterým zajišťuje ubytování až do doby ukončení základních vstupních procedur, kterými jsou: identifikace totožnosti, zahájení řízení o udělení mezinárodní ochrany, vstupní pohovor, sociální šetření a předepsaná zdravotní prohlídka. Poskytuje ubytování, stravu, základní hygienické potřeby,

⁵¹ ŠIŠKOVÁ, Taťána, Helena, STÖHROVÁ. *Mediace*. In Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce* [online]. Vydání druhé. Praha: Portál, 2008 [cit.2018-07-29]. dostupné z: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=b54f6076-6c7c-443c-b7f7-956aa0b51741%40pdc-vsessmgr06&bdata=Jmxbmc9Y3Mmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=1639927&db=nlebk>.

⁵² *Zařízení pro děti – cizince*. zdcpraha.cz [online]. [cit.2018-07-30]. dostupné z: <http://zdcpraha.cz/>; Sociální práce s uprchlíky. Informační systém JABOK.is.jabok.cz [online]. 2016 [2018-07-30]. dostupné z: https://is.jabok.cz/el/JA10/leto2016/S214/um/Socialni_prace_s_uprchliky.pdf.

lékařskou péči, sociální a psychologické služby, volnočasové aktivity atd. Středisko však není možné volně opustit⁵³ (Správa uprchlických zařízení).

3.6.2 Pobytová střediska (PoS): Kostelec nad Orlicí, Havířov

Pobytové středisko ubytovává žadatele o mezinárodní ochranu, kteří prošli vstupními procedurami v PřS, a to po dobu řízení ve věci jejich žádostí o udělení mezinárodní ochrany. Nabízené služby jsou velmi podobným těm v PřS, ale zde se přikládá větší význam sociální práci a volnočasovým aktivitám (dětská centra, hřiště, knihovny, výtvarné díly, akce, výlety...). Speciální pozornost je věnována zvláště zranitelným skupinám, kam patří: senioři, fyzicky, psychicky nebo sociálně handicapovaní, ženy s dětmi, nezletilé děti bez doprovodu a oběti fyzického či psychického násilí. Středisko je možné opouštět nebo využít pobytu v soukromí⁵⁴ (Správa uprchlických zařízení).

3.6.3 Integrační azylová střediska (IAS): Havířov, Jaroměř, Předlice, Brno

„Integrační azylové středisko slouží osobám, kterým byla přiznána mezinárodní ochrana a které vstoupily do Státního integračního programu⁵⁵ (autor. poznámka – „SIP“) a požádaly o dočasné ubytování v IAS. Doba strávená v IAS (max. 18 měsíců) slouží především k osvojení českého jazyka a získání samostatného bydlení a zaměstnání. Ubytování v IAS je zpoplatněno. Práva a povinnosti osob s přiznanou mezinárodní ochranou jsou na trhu práce, v sociální a zdravotní oblasti stejná, jako práva a povinnosti občanů ČR. Pracovníci středisek spolu s pracovníky z neziskových organizací klientům IAS v případě jejich zájmu mohou poskytovat potřebné poradenství a asistenci⁵⁶“ (Správa uprchlických zařízení).

3.6.4 Zařízení pro zajištění cizinců (ZZC): Bělá pod Bezdězem, Vyšší Lhoty, Balková

„Zařízení pro zajištění cizinců (v zahraničí i u nás někdy nazývaná „detence“ nebo „záchyt“) slouží primárně k zajištění cizinců, kterým bylo vydáno pracovníky cizinecké policie rozhodnutí o správním vyhoštění a o zajištění. Klientelu tvoří osoby, které se pobytem

⁵³ Provoz zařízení. Správa uprchlických zařízení MV ČR. suz.cz [online]. [cit.2018-07-30]. dostupné z: <http://www.suz.cz/co-delame/provoz-zarizeni/>.

⁵⁴ Provoz zařízení. Správa uprchlických zařízení MV ČR. suz.cz [online]. [cit.2018-07-30]. dostupné z: <http://www.suz.cz/co-delame/provoz-zarizeni/>.

⁵⁵ Státní integrační program (SIP) = cílem je usnadnit integraci držitelů mezinárodní ochrany do českého prostředí

⁵⁶ Provoz zařízení. Správa uprchlických zařízení MV ČR. suz.cz [online]. [cit.2018-07-30]. dostupné z: <http://www.suz.cz/co-delame/provoz-zarizeni/>.

na území ČR dostaly do rozporu se zákony ČR. Akcent je kladen zejména na kroky spojené se ztotožněním klienta (ten je často bez platných dokladů). Zajištěny mohou být jen osoby ve věku nad 15 let. Vnější ostrahu zajišťuje Policie ČR, vnitřní smluvní bezpečnostní agentura. Těžištěm práce SUZ je v tomto ohledu poskytnutí ubytování a stravy, o celou další plejádu služeb se stará zdravotnický personál i sociální pracovníci. Klienti mají s výjimkou nočního klidu relativně volný pohyb⁵⁷, mohou využívat sportoviště, kulturní místnost⁵⁸ (Správa uprchlických zařízení).

3.6.5 Centra na podporu integrace cizinců (CPIC): Ostrava, Pardubice, Jihlava, Zlín, Plzeň, Liberec, Karlovy Vary, České Budějovice, Olomouc

Od roku 2009 začala v ČR fungovat první čtyři Centra na podporu integrace cizinců. Postupně se zakládala nová s cílem rozšířit jedno centrum do každého kraje. CPIC se řídí vládním dokumentem nazvaným „Koncepce integrace cizinců“, která se snaží vytvářet prostor pro dlouhodobou podporu integrace cizinců na našem území. CPIC se jí snaží naplnit následujícími službami: poradenskou a informační činností, právním poradenstvím, kurzy českého jazyka a sociokulturních znalostí, možnostmi využívat internet atd. Dále zajišťují a vytváří činnost poradenských platforem, které reagují na aktuální problematiku v daném regionu. Spolupracují s dalšími státními subjekty jako jsou: krajské a obecní úřady, cizinecká policie, úřady práce, živnostenské úřady... Financovány jsou v rámci národního programu „Azylového, migračního a integračního fondu“⁵⁹ (AMIF) (Správa uprchlických zařízení).

3.6.6 Koordinační centrum pro cizince v průmyslové zóně Kvasiny (Koordinační centrum): Rychnov nad Kněžnou

Koordinační centrum pro cizince v průmyslové zóně Kvasiny vzniklo na základě Usnesení vlády ČR č. 388 ze dne 22. května 2017 jako reakce na zhoršenou situaci v průmyslové zóně a jejím okolí v souvislosti se zvýšeným zaměstnáváním cizinců. Koordinační centrum má přispět k dlouhodobému řešení situace a prevenci negativních jevů spojených se zaměstnáváním cizinců skrze terénní práci, monitoring a reportování aktuální situace

⁵⁷ volný pohyb = volný pohyb pouze po areálu zařízení

⁵⁸ Provoz zařízení. Správa uprchlických zařízení MV ČR. suz.cz [online]. [cit.2018-07-30]. dostupné z: <http://www.suz.cz/co-delame/provoz-zarizeni/>.

⁵⁹ Provoz zařízení. Správa uprchlických zařízení MV ČR. suz.cz [online]. [cit.2018-07-30]. dostupné z: <http://www.suz.cz/co-delame/provoz-zarizeni/>.

v regionu. Dále také snahou o zlepšení koordinace činnosti hlavních aktérů (ŠKODA AUTO, a.s., místní samosprávy, úřad práce...). V rámci působnosti Koordinačního centra jsou klientům nabízeny asistenční a poradenské služby⁶⁰ (Koordinační centrum pro cizince v průmyslové zóně Kvasiny).

3.6.7 Sociální pracovník v zařízeních SUZ MV ČR

Pozice sociálního pracovníka je nejvytíženější v AIS. Sociální pracovník se s klientem poprvé setká při vstupním pohovoru v PřS, který se koná za přítomnosti tlumočnicka. Při rozhovoru se zjišťuje sociální anamnéza, specifické potřeby klienta, identifikace se zvláště zranitelnou skupinou a nastavuje se základní sociální diagnóza. Sociální pracovník po celou dobu provází klienta ve všech situacích spojených s jeho pobytem v PřS, nabízí mu poradenství a informace ohledně procesu azylového řízení a zprostředkovává další služby (psychologické, zdravotnické, právní, školské...). Využívá všech metod sociální práce tak, aby vzájemná spolupráce s klientem byla maximálně efektivní. Pokud klient neodejde bydlet do soukromého bytu, pak se přesouvá do PoS, kde je z hlediska sociální práce věnována větší pozornost na klienta, který by měl začít přebírat odpovědnost za sebe a svou rodinu a postupně uvažovat o možných budoucích rozhodnutích týkajících se jeho pobytu na území ČR. Klient se společně se sociálním pracovníkem učí chápat základní každodenní činnosti (oblasti: nakupování, zdravotní péče, doprava, školství...), aby byl pak schopen sám fungovat v českém prostředí⁶¹ (Borská, 2015).

Pokud je azylová procedura velice dlouhá, sociální pracovník může v rámci plánované dlouhodobé práce s klientem průběžně vyhodnocovat její efektivitu. Dále připravuje životní strategii v závislosti na druhu rozhodnutí ve věci žádosti o mezinárodní ochranu a plán dalšího postupu, který je využíván převážně v situaci, kdy je klientova žádost zamítnuta. Jednou z alternativ se pak naskytuje tzv. dobrovolný návrat do země původu. Pokud je žádost vyhodnocena kladně, klient má opět na výběr – jít do soukromého bytu nebo do AIS, kde platí za nájem i služby. V tomto bodě se sociální práce snaží o celkovou komplexní integraci jedince. Klienti převážně vstupují (ať už bydlí v AIS nebo ne) do SIP. Ten cílí na

⁶⁰ Koordinační centrum pro cizince v průmyslové zóně Kvasiny. Koordinační centrum pro cizince v průmyslové zóně Kvasiny. koordinacnicentrum.cz [online]. [cit.2018-07-31]. dostupné z: <http://koordinacnicentrum.cz/>.

⁶¹ BORSKÁ, Marcela. *Sociální práce s migranty I. – Role sociálního pracovníka v azylovém zařízení pro uprchlíky*. Konfederace sociálních služeb. socialninovinky.cz [online]. 2.11.2015 [cit.2018-07-31]. dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/512-socialni-prace-s-migranty-i-role-socialniho-pracovnika-v-azylovem-zarizeni-pro-uprchliky>.

pomoc ve 4 nejdůležitějších oblastech integrace: jazyk, vzdělání, práce a bydlení. Klienti absolvují 400 hod. výuky českého jazyka, je jim poskytována pomoc při rekvalifikaci a nostrifikaci dokladů o dosaženém vzdělání, podpora při hledání zaměstnání a poskytnutí dotace na zajištění integračních bytů... V momentě, kdy se klient přestěhuje do soukromého nebo integračního bytu, končí role sociálního pracovníka SUZ⁶² (Borská, 2015).

Jana Morysová ve své bakalářské práci „*Problematika sociální práce s žadateli o azyl v přijímacím středisku*“ shrnuje důležité faktory práce s klienty, které lze vztáhnout na práci sociálních pracovníků v AIS SUZ:

- „zachování důstojnosti klienta,
- opakované vysvětlování praktických věcí,
- neustálé podávání informací o právech a povinnostech, o tom, jak se situace, např. azylová procedura, vyvíjí,
- zprostředkovávat kontakt s okolním světem a lidmi, kteří žijí v táboře i mimo něj,
- zabývat se psychickými problémy podle přání klienta,
- práce a pracovní terapie,
- pomoc psychologa,
- zdůrazňovat výuku češtiny,
- rozšiřovat sociální síť klienta,
- klást důraz také na pomoc materiálního charakteru⁶³“ (Morysová, 2010, s.36).

Od sociálního pracovníka z neziskové organizace se liší především neustálým kontaktem s klienty, jeho pracovní náplň je více zaměřená na vykonávání státní politiky a jedná se o zaměstnancem orgánu, který rozhoduje o žádosti k povolení pobytu klienta⁶⁴ (Hofmanová, 2015).

⁶² BORSKÁ, Marcela. *Sociální práce s migranty I. – Role sociálního pracovníka v azylovém zařízení pro uprchlíky.*

Konfederace sociálních služeb. socialninovinky.cz [online]. 2.11.2015 [cit.2018-07-31]. dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/512-socialni-prace-s-migranty-i-role-socialniho-pracovnika-v-azylovem-zarizeni-pro-uprchliky>.

⁶³ DYMEŠOVÁ, G. *Sociální práce s uprchlíky: sborník příspěvků v kurzu Sociální aspekty uprchlictví v teorii a praxi.* Vyd. 1. Praha: Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2004. 79 s. ISBN 8023947435.

⁶⁴ HOFMANOVÁ, Yvona. *Sociální práce s uprchlíky a cizinci z pohledu pracovníků nevládních organizací v ČR.* Organizace pro pomoc uprchlíkům. Litomyšl: 15.9.2015. In MPSV. mpsv.cz [online]. [cit.2018-07-27]. dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/21886/hofmanova.pdf>.

3.7 Sociální práce s migranty v NNO

Po otevření českých hranic bylo důležité reagovat na příliv uprchlíků nejen na státní úrovni. Většina nevládních neziskových organizací (NNO) vznikla právě v 90. letech nebo pár let poté. NNO „... především vyplňují „prázdná“ místa systému a snaží se uplatňovat jiný přístup než stát. K jejich významným rolím patří bezpochyby i upozorňování na nedostatky státního systému, a porušování práv uprchlíků a rozvíjení aktivit směřujících ke zjednání nápravy⁶⁵“ (Günterová, 2010, s. 336).

Vlivem faktu, že se do ČR nedostávali pouze uprchlíci, ale i cizinci s jinými druhy pobytu, bylo důležité rozšířit, případně specifikovat služby i pro ně. Dnes NNO své činnosti směřují k oběma cílovým skupinám dohromady. Kromě toho bylo zapotřebí vymezit jednotlivou působnost neziskových organizací a navázat vzájemnou spolupráci. Z těchto důvodů vzniklo „Konsorciium nevládních organizací pracujících s migranty“ (Konsorciium), které dnes zastřešuje 20 nestátních organizací pracujících s migranty v ČR (klientskou práci z nich provádí: InBáze, z.s., Sdružení pro integraci a migraci, o.p.s., Organizace pro pomoc uprchlíkům, z.s., Poradna pro integraci, z.ú., Centrum pro integraci cizinců, o.p.s., Multikulturní centrum Praha, z.s., Most pro, o.p.s. (Pardubice), META, o.p.s. – společnost pro příležitosti mladých migrantů, La Strada Česká republika, o.p.s., Slovo 21, z.s., Poradna pro občanství/Občanská a lidská práva, z.s., Charita Česká republika a Diakonie Českobratrské církve evangelické).

V současnosti některé z nich řídí za podpory měst tzv. „komunitní multietnická centra“ (KMC). Ty se snaží propojit cizince a českou veřejnost skrze multikulturní volnočasové aktivity (výtvarné, vzdělávací – trénink češtiny), akce, pravidelná setkávání, přednášky, kurzy atd.: kde se např. hraje tradiční hudba, ochutnává exotické jídlo, ukazují folklorní oděvy...⁶⁶ (Günterová, 2010, s. 338). Kromě Konsorcia a ostatních nevládních organizací působí v ČR ještě mezinárodní neziskové organizace (Úřad Vysokého komisaře Organizace spojených národů pro uprchlíky (UNHCR), Open Society Fund Praha, Mezinárodní

⁶⁵ GÜNTEROVÁ, Tereza. *Sociální práce s uprchlíky*. In MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi* [online]. Vydání druhé. Praha: Portál, 2010 [cit. 2018-07-27]. ISBN 978-80-7367-818-0. Dostupné z: <http://sfx.is.cuni.cz/sfxlc13?sid=shorturl&isbn=80-7367-818-7>.

⁶⁶ GÜNTEROVÁ, Tereza. *Sociální práce s uprchlíky*. In MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi* [online]. Vydání druhé. Praha: Portál, 2010 [cit. 2018-07-27]. ISBN 978-80-7367-818-0. Dostupné z: <http://sfx.is.cuni.cz/sfxlc13?sid=shorturl&isbn=80-7367-818-7>.

organizace pro migraci (IOM)), jejichž činnost je zaměřena na ovlivňování azylového systému, integračních politik a občanské iniciativy na globální i lokální úrovni.

Sociální práce s uprchlíky v NNO cílí na klienty žijící v soukromí (což zaměstnanci SUZ nedělají), ale i na klienty v zařízeních SUZ. Vzájemná spolupráce neziskového sektoru a státní správy je v péči o klienty nevyhnutelná, proto azylová střediska a konkrétní NNO uzavírají dohodu o poskytování právní a sociální pomoci. Na základě toho pak pracovníci z NNO několikrát týdně dojíždějí do zařízeních SUZ, kde poskytují své služby⁶⁷ (Günterová, 2010, s. 338).

3.7.1 Typy sociální práce

- „sociálně právní poradenství, které je poskytováno žadatelům a azylantům v zařízeních SUZ a klientům žijícím v soukromí (autor. poznámka – týká se i cizinců, nejčastěji v oblastech: vzdělávání, ubytování, zaměstnání, zdravotní péče a sociálního zabezpečení)
- materiální pomoc
- doprovázení
- volnočasové aktivity, vzdělávací aktivity – prevence konfliktů
- mentoring, koučing – práce s praktikanty a dobrovolníky
- migrační mediace
- pracovní právní poradenství
- průběžné sledování toho, jak se v životě žadatelů odráží naplňování zákona o azylu a upozorňování na problémy, které mohou nastat
- spolupráce s dalšími nestátními neziskovými organizacemi a státními subjekty
- účast na preventivních programech proti rasismu a xenofobii⁶⁸“ (Hofmanová, 2015).

Největší rozdílnosti mezi sociálním pracovníkem v SUZ a sociálním pracovníkem v NNO, najdeme v tom, že sociální pracovník NNO je více orientován na zakázku klienta, kontaktuje

⁶⁷ GÜNTEROVÁ, Tereza. *Sociální práce s uprchlíky*. In MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ, ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi* [online]. Vydání druhé. Praha: Portál, 2010 [cit. 2018-07-27]. ISBN 978-80-7367-818-0. Dostupné z: <http://sfx.is.cuni.cz/sfxlc13?sid=shorturl&isbn=80-7367-818-7>

⁶⁸ HOFMANOVÁ, Yvona. *Sociální práce s uprchlíky a cizinci z pohledu pracovníků nevládních organizací v ČR*. Organizace pro pomoc uprchlíkům. Litomyšl: 15.9.2015. In MPSV. mpsv.cz [online]. [cit.2018-07-27]. dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/21886/hofmanova.pdf>.

primárně žadatele žijící v soukromí a dočkává se větší důvěry a očekávání od klienta⁶⁹ (Hofmanová, 2015).

⁶⁹ HOFMANOVÁ, Yvona. *Sociální práce s uprchlíky a cizinci z pohledu pracovníků nevládních organizací v ČR*. Organizace pro pomoc uprchlíkům. Litomyšl: 15.9.2015. In MPSV. mpsv.cz [online]. [cit.2018-07-27]. dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/21886/hofmanova.pdf>.

4.0 Interkulturní práce v ČR

4.1 Vznik profese interkulturní práce

Bývalé koloniální země starého kontinentu mají dlouholetou zkušenost s tzv. „interkulturní mediací“, někdy nazývanou jako komunitní tlumočení. Ta se snaží neustále profesionalizovat služby tlumočení i asistence a předcházet konfliktům mezi majoritou a nově příchozími. V pozicích interkulturních mediátorů jsou zaměstnány osoby s migračním původem či zkušeností migrace nebo lidé se znalostí více cizích jazyků či kultur. V 90. letech bylo vlivem zvýšeného příchodu migrantů do ČR nutno řešit nový interkulturní prvek na úrovni státní i soukromé správy. Nárůst počtu cizinců z odlišného sociokulturního prostředí přiměl veřejné instituce i nestátní subjekty stavět odborníky (soudní tlumočnický, právníky, sociální pracovníky, učitele...) do nevyjasněných rolí interkulturních zprostředkovatelů⁷⁰ (Dohnalová, Kocourek, 2014, s. 58-83; Palaščíková, 2014).

Profesionálové však nebyli schopni samostatně jednat úplně se všemi lidmi ze zcela rozdílných cizineckých komunit. Navíc se po roce 1989 kromě profesionálních tlumočnicků objevovali také nekvalifikovaní neformální zprostředkovatelé služeb, jejichž primárním zájem bylo vytěžení finančního zisku z neznalosti českého prostředí. Absence garance kvality služeb, motivace nabytých peněz a udržování klientů v závislosti právě komerčními službami, vedlo k postupnému zapojování samotných cizinců do nově vzniklých programů zaměřených na vzdělávání a činnost v oblasti interkulturního zprostředkování⁷¹ (Dohnalová, Kocourek, 2014, s. 58-83; Palaščíková, 2014).

Programy však nesly různorodé názvy (komunitní tlumočnický, sociokulturní mediátor, interkulturní asistent...). Mezi lety 2012-2014 realizovala nezisková organizace InBáze, o.s. ve spolupráci s ACIDI, I.P. – Vysoký komisariát pro imigraci a interkulturní dialog z Portugalska a CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc projekt „*Formování profese sociokulturního mediátor – inspirace portugalským modelem*“. Hlavní vizí projektu

⁷⁰ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

⁷¹ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

bylo sjednocení různých praxí nevládních organizací⁷², jež zaměstnávali migranty v pozicích tlumočnicků, asistentů a mediátorů, s cílem profesionalizovat a systémově ukotvit tyto zkušenosti pod jednu přehlednou službu. Vznikl „Kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na asistenci a poradenství migrantům“, jenž obsahoval 6 jazykových mutací (angličtinu, arabštinu, čínštinu, mongolštinu, ruštinu, vietnamštinu), a zároveň umožňoval získat pozici pracovníka v sociálních službách. Kurz úspěšně dokončilo 17 z 18 přihlášených migrantů. V průběhu projektu se název profese změnil ze sociokulturního mediátora, který byl původně inspirován portugalským prostředím, na interkulturního pracovníka, a to z důvodu odlišného legislativního pojetí mediace v ČR (Zákon č.202/2012 Sb., o mediaci a o změně některých zákonů (zákon o mediaci)). Interkulturní práce dnes poskytuje služby již usazenými migranty, lidmi se znalostí více jazyků a sociokulturních prostředí i osobami orientovanými v systémech českých úřadů. Od roku 2014 ji najdeme zapsanou v Národní soustavě kvalifikací (NSK) a Národní soustavě povolání (NSP). V posledních letech se pokouší o zařazení do zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách⁷³ (Dohnalová, Kocourek, 2014, s. 58-83; Palaščáková, 2014).

4.2 Východiska interkulturní práce

Po ukončení projektu „Formování profese „sociokulturní mediátor“ – inspirace portugalským modelem“ byly vypsané další projekty, které umožňovaly zaměstnávání interkulturních pracovníků ve veřejných institucích. Reflexe jejich výsledků však nejsou dostatečně jasné, a proto z nich nemohu vycházet. Poté proběhlo pár šetření na poli interkulturní mediace, ale ty se většinou zaměřovaly na samotnou mediaci. Všechny výzkumy, které tedy pojednávají o interkulturní práci vznikly v rámci závěrečných vysokoškolských prací.

První výzkum provedla Věra Sedláčková ve své bakalářské práci „Uplatnění profese interkulturního pracovníka v rámci integračních center na území Moravy a Slezska“, v němž zjišťovala možnou perspektivu uplatnění interkulturních pracovníků v rámci integračních center skrze polostrukturované rozhovory se 6 vedoucími pracovníky těchto center. Své otázky rozdělila do 4 podskupin, kde zkoumala: povědomí respondentů o existenci profese

⁷² V rámci projektu byla vytvořena tematická síť organizací, která se odbornými diskuzemi podílela na vzniku „Kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách se zaměřením na asistenci a poradenství migrantům“.

⁷³ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

interkulturní práce, znalost rozsahu a obsahu činností interkulturního pracovníka, možnost spolupráce interkulturních pracovníků s integračními centry a očekávání respondentů ve vztahu k interkulturním pracovníkům. Sedláčková zjistila, že 4 ze 6 dotazovaných o interkulturní práci už někdy slyšeli, v názorech na činnosti interkulturního pracovníka se dotazovaní rozcházel, v zaměstnávání interkulturních pracovníků se většina z nich shodla na možnosti zkráceného úvazku (především z důvodů nedostatku financí) a přínosy profese viděli v lepším proniknutí k cílové skupině (migrantům). Respondenti připustili možnou variantu spolupráce s interkulturními pracovníky, ale každý za jiných podmínek⁷⁴ (Sedláčková, 2014).

V diplomové práci „*Sociální konstrukce interkulturní mediace v České republice*“ zkoumala Eva Malušková odpověď na otázku: „Jak interkulturní pracovníci, zapsaní mediátoři (v seznamu Ministerstva spravedlnosti) a sociální pracovníci (pracující s migranty) konstruují pozitiva a negativa interkulturní mediace“? Jednalo se o kvalitativní studii (8 respondentů), kde byla data opět získána přes polostrukturované rozhovory. Malušková rozdělila strukturu rozhovorů do 4 podkapitol, kde se respondentů dotazovala na interkulturní mediaci jako: způsob řešení sporů, pomoc ke snazší komunikaci, prostředek k pochopení odlišností a nestabilní, stále se formující profese. V první části otázek se respondenti shodli na tom, že je interkulturní mediace spojena nejen s migrací (např. i s romskou menšinou), nemusí probíhat individuálně, ale i mezi skupinami/komunitami a veřejnými institucemi. Dotazovaní jako pozitiva interkulturní mediace uváděli prevenci konfliktů a pomoc s integrací migrantů. Naopak za negativa považovali rizika špatně vedené mediace a práce s osobními hodnotami samotných interkulturních mediátorů⁷⁵ (Malušková, 2017).

Poslední výzkum zaměřený na pohled interkulturních pracovníků a některých institucí (nejčastěji příjemců interkulturní práce) na interkulturní práci obecně, uskutečnila Otgon-Erdene Erdenebat v diplomové práci „*Zapojení interkulturního pracovníka do systému sociálních služeb*“. Erdenebat vyzpovídala 14 interkulturních pracovníků pro různé

⁷⁴ SEDLÁČKOVÁ, Věra. *Uplatnění profese interkulturního pracovníka v rámci integračních center na území Moravy a Slezska* (online). Olomouc, 2014 [cit. 2018-06-12]. Bakalářská práce (Bc.). Univerzita Palackého v Olomouci, Cyrilometodějská teologická fakulta. dostupné na: https://theses.cz/id/z39wrf/BP_Sedlkov_Vra_CHASOC.pdf.

⁷⁵ MALUŠKOVÁ, Eva. *Sociální konstrukce interkulturní mediace v České republice* [online]. Brno, 2017 [cit. 2018-06-12]. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce Libor Musil, Lenka Kříčková. dostupné na: <https://is.muni.cz/th/y088u/>.

jazykové mutace, u kterých zjišťovala: jak se respondenti k interkulturní práci dostali, jak vnímají svou profesi a zda by měl být interkulturní pracovník migrant (tj. rodilý mluvčí cizího jazyka). Dotazovaní z 85 % odpověděli, že se o interkulturní práci dozvěděli přes neziskové organizace, všichni se dohodli, že svou profesi vnímají jako most mezi cizincem a většinovou společností. V poslední otázce se ale názorově rozcházel, ale jako klíčový motiv k výkonu interkulturní práce považovali především ochotu pomáhat migrantům⁷⁶ (Erdenebat, 2017). Výzkumů bylo provedeno velmi málo, navíc vždy s nízkým počtem respondentů, což je vzhledem k rozšíření interkulturní práce pochopitelné. Má bakalářská práce se od ostatních liší tím, že zkoumá názory samotných uživatelů služeb (klientů interkulturních pracovníků), což doposud chybělo.

4.3 Definice interkulturní práce

„Interkulturní práce vychází především ze sociální práce specializované na cílovou skupinu migrantů, mediace, interkulturní komunikace, komunitního tlumočení, migračních studií. Interkulturní pracovník poskytuje asistenci včetně tlumočení při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi, podporuje soužití majority a migrantů, napomáhá integraci migrantů do majoritní společnosti⁷⁷“ (Dohnalová, Kocourek, 2014, s.74).

Interkulturní práce je pomáhající profesí, která má svá vlastní specifika a charakteristiky, mezi něž patří:

- snižování negativních postojů migrantů a majority vůči sobě navzájem
- předávání srozumitelných praktických informací o životě v nové zemi
- podpora k samostatnosti a posilování sebedůvěry migrantů – analýza interkulturního kontextu (analýza v terénu, jazyková a obsahová analýza, analýza příčin nedorozumění či konfliktu⁷⁸, evaluace intervence oběma stranami⁷⁹, popřípadě dalšími odborníky).

⁷⁶ ERDENEBAT, Otgon-Erdene. *Zapojení interkulturního pracovníka do systému sociálních služeb* (online). Praha, 2017 [cit. 2018-06-12]. Univerzita Karlova, Husitská teologická fakulta. Vedoucí práce Monika Nová. dostupné na: <https://is.cuni.cz/webapps/zp/detail/179573>.

⁷⁷ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

⁷⁸ Posouzení, zda se jedná o nedorozumění či konflikt (mezi zástupci majority a migranty) vzniklý na základě interkulturních rozdílů.

⁷⁹ Intervence probíhá se zástupci majority a migranty, v případě dalších účastníků intervence i s nimi.

Uplatňují se v ní převážně tyto přístupy: koncepty interkulturního soužití, princip občanské participace, koncept patření, antiopresivní přístupy a zplnomocňování⁸⁰. Stejně jako sociální práce s migranty využívá metod: poradenství, případové práce, krizové intervence a mediace (Palašáková, 2014).

4.4 Interdisciplinarita interkulturní práce

Při ukotvování nové pomáhající profese bylo zapotřebí čerpat inspirace z ostatních vědních oborů, které mají obdobná směřování. Z některých níže uvedených disciplín interkulturní práce přebírá celou řadu teorií, s jinými ji pojí stejné vize a cíle. I přestože je profese pár let zavedená v praxi, v některých oblastech nemá stabilní hranice, a to je důvod, proč je zapotřebí její pole dotvářet a zpevňovat. O rozvoj profese se v ČR zasluhovala „Asociace pro interkulturní práci, z.s.“, která má od roku 2017 pozastavenou činnost.

4.4.1 Interkulturní mediace

V České republice není tzv. interkulturní mediace běžnou praxí, spíše se lze setkat s mediací s interkulturními prvky, např. mediace v národnostně smíšených korporacích. Španělský model ji však pojímá následovně: „*Interkulturní mediaci chápeme jako způsob intervence třetích stran především v takových situacích, ve kterých se výrazně projevuje multikultura. Cílem mediace je pak respekt k druhé straně, sblížení obou stran, komunikace a vzájemné porozumění, pochopení a rozvíjení schopnosti soužití, regulace konfliktu a adekvátnost institucí ve vztahu k sociálním aktérům jiného etnického a kulturního původu*⁸¹“ (Dohnalová, Kocourek, 2014, s.55). Interkulturní mediace neřeší pouze vniklé konflikty, kterým se snaží předcházet, dále svou pozornost zaměřuje na budování pozitivních hodnot a respektu v etnicky heterogenní společnosti. V některých případech vystupují interkulturní pracovníci jako mediátoři – zprostředkovatelé, ale stejně tak jako tlumočníci mediátorů. Pro zavedení profese interkulturního mediátora by tedy mohlo být řešením buď novelizovat zákon o mediaci a doplnit ho o příslušné kompetence kulturní a jazykové znalosti nebo rozšíření kompetencí interkulturních pracovníků⁸² (Dohnalová, Kocourek, 2014, s.55).

⁸⁰ Dle Neila Thompsona je „zplnomocňování“ 4 uplatňovaným principem v antiopresivních přístupech.

⁸¹ In PALAŠÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5. In GIMÉNEZ ROMERO, C. „La naturaleza de la mediación intercultural“ Migraciones n° 2, Universidad Pontificia de Comillas, Madrid, 1997.

⁸² In PALAŠÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

4.4.2 Sociální práce

„Sociální práce je jednou z hlavních profesí, ze které interkulturní práce čerpá. Je možné ji vnímat i jako specializaci sociální práce, neboť mají společné cíle a metody, kterými je snaha řešit na profesionální úrovni problémy lidí nacházejících se v obtížných životních situacích. Tyto situace jsou přitom v sociální práci pojímány v kontextu sociální reality, čímž se sociální práce výrazně odlišuje od jiných pomáhajících profesí. Tento pohled umožňuje sociální práci pojímat problémy člověka jako obtíže přesahující jisté hranice a ovlivňující nejen jeho samotného, ale celé jeho sociální okolí. Interkulturní práce používá obdobné metody a techniky sociální práce v interkulturním kontextu. Jedná se zejména o metody a techniky vedení poradenského rozhovoru, principy komunitní práce, základy krizové intervence atd. Pro interkulturní pracovníky je dále zásadní se orientovat v teorii a realizaci sociální politiky a v sociálním systému ČR⁸³“ (Dohnalová, Kocourek, 2014, s.57-58).

4.4.3 Teorie tlumočení a sociolingvistika

Tlumočení v interkulturní práci dovoluje flexibilnější sféru působnosti – umožňuje zastávat roli komunitního tlumočnicka, kdy tlumočení probíhá v 1. osobě, a do obsahu konverzace se zasahuje pouze za účelem prevence a vyjasnění nedorozumění, jejich účastníci se však nesmí jakkoli směřovat. Jedná se tedy o samotné tlumočení např. ve spolupráci s jiným profesionálem (právníkem, psychologem...). Dále lze tzv. „tlumočit při interkulturní práci“, jenž probíhá ve 3. osobě, a které se skládá z ostatních služeb interkulturní práce a tlumočení – např. poradenství a zároveň jednání s úřady, přičemž se interpretuje nejen úředníkové sdělení, ale i širší kontext celé situace. V každém případě by mělo být ponecháno klientovo postavení aktivního aktéra – to znamená, že přetrvává kompetentním. Dosáhnout toho lze přes neustálé ověřování jeho názorů i postojů. Nikdy by se nemělo stát, že klient bude po celou dobu komunikace s druhou stranou mlčet⁸⁴ (Dohnalová, Kocourek, 2014, s.58).

Interkulturní pracovník disponuje znalostí obou či více jazyků na úrovni B2, je však nutné, aby se stále dovzdělával v doplňování slovní zásoby (v oblastech: pobytu cizinců, sociálního zabezpečení, zdravotnictví, vzdělávání, zaměstnání, podnikání, finanční gramotnosti a každodenního života (bydlení, doprava, veřejná správa...)) a v technikách užívaných při

⁸³ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

⁸⁴ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

komunitním tlumočení, mezi něž patří: konsekutivní tlumočení bez notace, konsekutivní tlumočení s notací, tlumočení z listu a simultánní tlumočení (šušotáž).

4.5 Interkulturní pracovník

Pro výkon interkulturní práce musí dotyčná osoba absolvovat 250 hodin „Kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociální službě se zaměřením na poradenství a asistenci migrantům“, který byl v roce 2013 schválen MPSV. Akreditaci získalo Vzdělávací středisko CARITAS – Vyšší odborné školy sociální v Olomouci. Odborníci z podobných pracovních odvětví (právníci, učitelé, speciální pedagogové...) musí kurz dokončit také (výjimkou nejsou ani sociální pracovníci), a to z důvodu jeho kurikula. V ČR zatím neexistuje žádné obdobné povolání, jež by splňovalo všechny požadavky náplně činnosti interkulturního pracovníka. Důležitá jsou zjištění, která vyplynula během realizace projektu, že: a.) migrantský původ či zkušenost s migrací jsou pro výkon povolání výhodou, ne však podmínkou a b.) migrantský původ není garancí profesionality. V návaznosti na to byl „Asociací pro interkulturní práci, z.s.“ vytvořen „Etický kodex“ profese.

Snaha o zapojení interkulturního pracovníka do veřejných institucí (školy, úřady, zdravotnická zařízení...) je stále častější, ale s porovnáním působnosti sociálního pracovníka není zatím srovnatelná. Potenciál v interkulturní práci je viděn především v:

- usnadnění komunikace mezi zaměstnanci veřejných institucí a migranty
- úspore času pro všechny strany⁸⁵
- redukci chybných úkonů z důvodu nepochopení pro obě strany – instituce a klient
- zvýšení dostupnosti veřejných institucí pro migranty – snížení závislosti na zprostředkovatelích
- zplnomocňování migrantů – lepší začlenění do společnosti
- zvyšování kulturní otevřenosti veřejných institucí
- odbourávání strukturální diskriminace⁸⁶ (Dohnalová, Nguy Giang, Pojmanová, 2014).

⁸⁵ všechny strany = klienti (migranti), zaměstnanci veřejné instituce, zaměstnanec NNO (interkulturní pracovník)

⁸⁶ DOHNALOVÁ, Eva, POJMANOVÁ, Marina a NGUY GIANG, Linh. *Formování profese interkulturního pracovníka v ČR – zkušenost Inbáze, o.s. Asociace pro interkulturní práci. Praha: 27.11.2014. In SlidePlayer. slideplayer [online]. [cit.2018-08-03]. dostupné z: <https://slideplayer.cz/slide/3038829/>. Prezentace byla přednesena na „Kulatém stole v rámci projektu „INTEGRO“.*

Na některých pracovištích OAMP nebo CPIC jsou interkulturní pracovníci nebo komunitní tlumočníci na určitý typ práce využíváni a zaměstnáváni⁸⁷ (Pobyt a bydlení). Profese se tak nadále z velké většiny stále etabluje na půdě nestátních neziskových organizací (InBáze, z.s., Sdružení pro integraci a migraci, o.p.s., Integroční centrum Praha, o.p.s., Poradna pro integraci, z.ú...).

4.5.1 Hlavní pracovní náplň

- vykonávání interkulturní práce včetně komunitního tlumočení při jednání mezi migranty, veřejnými institucemi a nevládními organizacemi a při řešení sociálních problémů migrantů
- zprostředkování komunikace a napomáhání překonávat jazykové a sociokulturní bariéry s cílem zajistit porozumění všech jednajících stran
- poskytování základního sociálního a právního poradenství v oblasti pobytu cizinců v českém a cizím jazyce
- mapování potřeb a problémů migrantů a komunity v dané lokalitě, zprostředkování kontaktu mezi majoritou a migranty
- podporování přátelského soužití majority a migrantů a napomáhání odbourávat předsudky a negativní stereotypy
- napomáhání prevenci a pozitivnímu řešení konfliktů mezi majoritou a migranty
- vedení příslušné dokumentace
- svou činnost interkulturní pracovník vykonává samostatně pod odborným/supervizním dohledem sociálního pracovníka či experta z jiné pomáhající profese⁸⁸ (Dohnalová, Kocourek, 2014, s.74).

4.5.2 Role

Interkulturní pracovník se nejčastěji nachází v roli:

- zprostředkovatele a pomocníka v komunikaci mezi osobami/skupinami z různých kultur
- poradce pro veřejné instituce
- poradce pro migranty
- propagátora přístupu k veřejným i soukromým službám a zdrojům
- zprostředkovatele vzniku občanské angažovanosti

⁸⁷ *Pobyt a bydlení*. MPSV a MV. cizinci.cz [online]. [cit. 2018-08-03]. dostupné z: <http://cizinci.cz/cs/2372-pobyt-bydleni>

⁸⁸ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0

- průvodce migranta při osobním procesu integrace
- podpůrce migrantů v účasti na společenském a komunitním životě⁸⁹ (Dohnalová, Kocourek, 2014, s. 75-76)

4.5.3 Kompetence

- zprostředkování účinné komunikace při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi a dalšími subjekty
- poskytování základního sociálního a právního poradenství v oblasti pobytu migrantů v českém a cizím jazyce
- orientace ve specifických potřebách cílové skupiny v kontextu migrace ve světě a integrační politiky ČR a EU
- prevence a řešení konfliktů zejména mezi migranty a majoritou, podpora přátelského soužití
- síťování a spolupráce s dalšími odborníky v oblasti integrace a participace migrantů do společnosti
- orientace v hodnotovém kontextu interkulturní práce⁹⁰ (Dohnalová, Kocourek, 2014, s.76-77).

4.5.4 Spolupráce s ostatními profesionály z NNO

Nejčastějšími spolupracovníky interkulturních pracovníků jsou v NNO sociální pracovníci a právníci. Výhodou dovednosti tlumočení v odborném jazyce supluje pozice klasických tlumočnicků, kteří by musely být složitě objednáni s časovým předstihem. Navíc poskytují základní sociální a právní poradenství, čímž ulehčují práci vytíženým kolegům. Také samotný migrantský původ nebo zkušenost s migrací může významně přispět k pochopení jednání z klientovy strany. Hlubší znalosti a orientace v sociokulturním prostředí dané cizinecké komunity jsou poslední výhodou, kterou interkulturní pracovníci disponují nad ostatními profesionály.

⁸⁹ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

⁹⁰ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0

4.6 Migrační vlny do ČR

Interkulturní pracovník je profesionálem, který by měl průběžně reflektovat svůj vztah nejen k dané migrantské komunitě, ale i k české společnosti. Musí znát sociokulturní prostředí příchozích cizinců, aktuální politickou situaci daných zemí a hlavní příčiny i motivace migrace do ČR. Na tomto základě pak dbát o specifické potřeby klientů. Služby interkulturních pracovníků jsou nabízeny především v anglickém, arabském, čínském, mongolském, ruském a vietnamském jazyce. Dále také ve francouzštině, španělštině, rumunštině a ukrajinštině.

4.6.1 Anglicko-jazyčná komunita

Angličtina je světově vyučovaným jazykem, a proto není divu, že se jím mezi sebou navzájem dorozumívají lidé všech národností a etnik. Klienty interkulturních pracovníků pro anglicky mluvící komunitu lze rozdělit do 3 velkých skupin: z anglicky hovořících zemí (USA, Velká Británie, Austrálie, Nový Zéland, Kanada...), příslušníci zemí s úředním jazykem angličtinou (země bývalých britských kolonií v Africe a Asii) a občané ostatních států, kteří ovládají angličtinu na různých úrovních vedle svého mateřského jazyka. Poslední zmíněná skupina bývá nejpočetnější a nejnáročnější na vzájemné porozumění, právě z důvodů odlišných schopností ovládnutí jazyka. Interkulturní pracovník je tak vystaven práci s lidmi z velice různorodých prostředí, které navzájem mohou být kontrastující⁹¹ (Holkupová, 2014, s. 222-223).

4.6.2 Arabská komunita

Arabština je cizím jazykem, kterým v ČR plynule hovoří a píše malé procento odborníků ze všech profesí. Arabský svět je českému prostředí více vzdálený, jak svou polohou, tak i kulturou, takže není příliš vyhledávanou destinací migrujících osob. Slouží spíše jako tranzitní místo na cestě do bývalých koloniálních zemí (Francie, Velká Británie, Itálie, Německo), s nimiž Arabové sdílí druhý jazyk a pevnější diplomatické vztahy⁹² (Moustafa, Humlová, 2014, s.229-230).

⁹¹ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0.

⁹² In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0.

Na našem území vznikla početnější arabská komunita až v 70. letech, „...kdy do Československa začali přicházet studenti z arabských zemí, se kterými tehdejší komunistický režim udržoval přátelské styky (především Sýrie, Palestina, Egypt). Jednalo se hlavně o studenty medicíny, v arabském světě velice prestižního oboru, a dále pak o studenty různých technických zaměření. Část studentů si zde našla partnerku a solidní zaměstnání, založila rodinu a celkem bezproblémově se integrovala do české společnosti. Další část se pak často též s českou partnerkou vrátila do své vlasti. Právě tyto smíšené rodiny, které se později během politicko-ekonomických krizí v arabských zemích do Čech vracely, tvoří další významnou část zdejší arabské komunity⁹³“ (Moustafa, Humlová, 2014, s.229-230).

Další příchozí byli obchodníci, jenž se do ČR dostali po roce 1989, a kteří začali podnikat především v oblastech pohostinství a cestovního ruchu. „Poslední skupinou jsou pak uprchlíci ze zemí postižených konflikty a osoby, které přijely do Čech na turistická víza a až po příjezdu se rozhodly zde usadit⁹⁴“ (Moustafa, Humlová, 2014, s.230). V současnosti je arabská komunita oproti ostatním cizineckým společenstvím stále malá, většina Arabů je dobře integrovaných, vzdělaných a otevřených vůči české společnosti. Oplývá nízkou nezaměstnaností a její příslušníci zde nejčastěji pracují jako lékaři, obchodníci a překladatelé. Oceňují demokratický postoj ČR vůči lidským právům, naopak kritizují vysokou rozvodovost zdejších rodin. Většina z nich se hlásí k islámu, ne však k jeho radikálním formám. Zaměňování Arabů za muslimy ze strany majority však může migranta postavit do konfliktní situace založené na místních zakořeněných stereotypech⁹⁵ (Moustafa, Humlová, 2014, s.230).

4.6.3 Čínská komunita

Čínská komunita dodnes ČR příliš nevyhledává. Vyznačuje se typickými rysy poměrně dost uzavřené společnosti, která si svou schopností zajišťuje dobrou ekonomickou soběstačnost.

⁹³ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0.

⁹⁴ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0 In HOŠKOVÁ, S. 2002.

Integrace Arabů v Praze, v Liberci a v Plzni. In Uherek, Z. ed. *Integrace cizinců na území České republiky*. Praha: Etnologický ústav AV ČR.

⁹⁵ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0.

Vlivem jejím nízkým počtům je v Evropě povětšinou přehlížena a výjimkou tomu není ani v Čechách. První malá skupina Číňanů se v Československu usadila v meziválečném období. Jednalo se o mladé muže z provincie Zhejiang (Wenzhou), kteří si zde našli manželky a společně s nimi tu zůstali. Většina z nich byla katolického vyznání a nechala si počestit příjmení. Jejich děti byly vychovávány v tradiční české kultuře a nenaučily se ani čínsky. Přistěhovalí muži se živili všemi formami obchodování a po jejich smrti se stopy čínské kultury prakticky nezachovaly⁹⁶ (Li, 2014, s.247).

Ve 40. letech přišla další vlna přistěhovalců, opět ze stejné provincie i místa. Nejednalo se již o jednotlivce, ale celé rodiny, které si ponechaly svá původní občanství. Tito Číňané se také zabývali „...obchodováním, při kterém využívali svých „transnacionálních“ kontaktů po celé Evropě. Na počátku 50. let dochází ke konfiskaci živností čínských soukromníků, celé čínské rodiny opouštějí Československo a odjíždějí do západní Evropy⁹⁷“ (Li, 2014, s.247). Do roku 1989 zde žilo pouze malé procento lidí, povětšinou diplomaté, studenti a asimilované manželky českých mužů. Největší příliv Číňanů přišel v 1. pol. 90. let, kdy se díky bezvízovému styku s Čínou dostalo do českého prostředí nejvíce osob. Po příjezdu zakládali společnosti s ručením omezeným s účastí českého společníka, jak kdysi ukládal zákon⁹⁸ (Li, 2014, s.247-248).

V posledních letech se do ČR dostávají osoby s cílem podnikání či studia. Studenti chtějí spíše nabýt nové poznatky, ale neusazovat se. Neznalost jazyka a velká segregace etnika neumožňuje uplatnění na českém pracovním trhu. Nově příchozí Číňané proto pracují pro své krajany i na těch nejnižších zaměstnaneckých pozicích s vyhlídkou získání zkušeností a

⁹⁶ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0. In MOORE, M. *Číňané v České republice, 1999-2002: zrod a formování symbolické komunity*. Zdroj: www.migraceonline.cz/cz/e-knihovna/cinane-v-ceske-republice-1992-2002-zrod-a-formovani-symbolicke-komunity.

⁹⁷ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0. In MOORE, M. *Číňané v České republice, 1999-2002: zrod a formování symbolické komunity*. Zdroj: www.migraceonline.cz/cz/e-knihovna/cinane-v-ceske-republice-1992-2002-zrod-a-formovani-symbolicke-komunity.

⁹⁸ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0.

budoucího ekonomického osamostatnění. Celou komunitu při sobě drží hlavně jazyk, kultura i ambice⁹⁹ (Li, 2014, s.247-248).

4.6.4 Mongolská komunita

Před rokem 1989 existovaly vzájemné státní dohody, které umožňovaly hospodářskou výpomoc Mongolsku a přísun studentů na československé univerzity. V 90. letech byla však spolupráce značně omezena, ale vlivem dobrých zkušeností bývalých studentů se ČR stala jednou z klíčových zemí ekonomické migrace. Mongolové tady zastávají práce spíše manuálního charakteru (kožedělná výroba, práce ve skladu...), neomezují se usadit jen ve velkých městech, ale cenní si klidu a blízké přírody. Komunitu tmelí přátelské a rodinné vazby, někteří zde působí z důvodu finanční pomoci příbuzným v Mongolsku, jiní si své rodiny zvou za sebou. V roce 2009 se však díky ekonomické krizi snížil počet těchto migrantů na polovinu¹⁰⁰ (Zikmundová, Makách, 2014, s.236-237).

4.6.5 Rusko-jazyčná komunita

Česká republika sdílí s mnoha ruskojazyčnými zeměmi část svých kořenů a historie. Do nedávna byl na školách povinně vyučován ruský jazyk, jehož rodilý mluvčí mají ve světě stále velké zastoupení. Příchozí migranti bývají příslušníci států Východního bloku, jejichž úředním jazykem byla nebo stále je ruština. Rozdělit je lze podle polohy jejich států na: země evropského kontinentu (Ukrajina, Moldavsko, Bělorusko a Rusko) a státy ležící v Asii (Arménie, Gruzie, Kazachstán, Uzbekistán, Čechensko...). Podobně jako u anglicky hovořících klientů se kultury daných zemí navzájem liší, některé nepatrně (Ukrajina, Rusko), jiné očividně (Bělorusko, Uzbekistán). Na rozdíl od Čechů mají jejich příslušníci silně zakořeněnou náboženskou tradici (pravoslaví, řeckokatolická církev). Největší zastoupení migrantů z tzv. „třetích zemí“ u nás mají občané Ukrajiny, samotných Rusů v ČR není tolik, i když jejich přítomnost máme spojenou např. s Karlovými Vary nebo Prahou 7.

4.6.5.1 Ruská migrace

Emigraci z Ruska do Československa můžeme rozdělit na 3 období: 1918-1948, 1948-1989 a 1989+. V prvním období se jednalo především o nedobrovolnou migraci způsobenou

⁹⁹ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0.

¹⁰⁰ In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0

bolševickým pučem, občanskou válkou a politickým ideologickým nepřátelstvím (vyhnanci a zajatci z dob 1. sv. války a občanské války). Ve 30. letech docházelo v Československu vlivem hospodářské krize ke snížení sociální podpory migrantů a začaly se zavírat jejich školy. Koncem 2. sv. války byly českoslovenští Rusové zatýkáni, vyslýcháni a posíláni do sovětských lágrů. Během socialismu nebylo možné volně migrovat, pouze z důvodů uzavření sňatku¹⁰¹ (Sládek, 2010, s. 26-29). „Rusové, kteří sem přijeli z těchto důvodů, jsou většinou plně integrováni, nicméně jsou mezi sebou názorově hodně odlišní – v pohledu na minulý režim, Sovětský svaz, současné Rusko i budoucnost¹⁰²“ (Sládek, 2010, s. 30). Poslední období se týká rozličných motivů a důvodů (ekonomických, politických, etnických, vzdělanostních, bezpečnostních, psychologických, bez možnosti volby...) k migraci. Specifickou subkulturu dnes v Praze tvoří rodiny diplomatů a úředníků ruské ambasády¹⁰³ (Sládek, 2010, s. 30).

4.6.5.2 Ukrajinská migrace

Stopy ukrajinské migrace na našem území sahají do 16. a 17. století, kdy hlavní motivy příchodu byli studium a vojenská služba. Od 19. – 20. století k nám přijížděli vzdělání lidé, ale i horníci a sezonní zemědělci. Počátky minulého století jsou opět spojeny s migrací za studiem na univerzitách, po 1. světové válce také s politicko-vojenskou vlnou (vystěhovalci). V roce 1921 v Praze vznikla Ukrajinská svobodná univerzita, na niž navázalo otevření dalších vzdělávacích institucí, které svou činnost později z důvodu nedostatku finančních prostředků zrušily. Během 2. sv. války přerušila část vysokoškoláků své studium s vidinou návratu do očekávané osvobozené Ukrajiny. Od roku 1948-1989 byla utlumena jakákoli emigrace. Po otevření hranic přišlo do ČR necelých 2000 osob, později byl obnoven společenský život Ukrajinců (vznik Sdružení Ukrajinců, Fórum Ukrajinců...). V současnosti je masově probíhající ukrajinská migrace bezesporu motivována finančními a pracovními zájmy. Česká republika se stala cílovou zemí pro ekonomické migranty, a to ať už z důvodu pozitivního povědomí o českém prostředí z minulosti, relativní geografickou blízkostí,

¹⁰¹ SLÁDEK, Karel. *Ruská diaspora v České republice: sociální, politická a religiozní variabilita ruských migrantů*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2010. ISBN 978-80-87378-49-6.

¹⁰² SLÁDEK, Karel. *Ruská diaspora v České republice: sociální, politická a religiozní variabilita ruských migrantů*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2010. ISBN 978-80-87378-49-6.

¹⁰³ SLÁDEK, Karel. *Ruská diaspora v České republice: sociální, politická a religiozní variabilita ruských migrantů*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2010. ISBN 978-80-87378-49-6.

příbuzností slovanského jazyka, nebo z důvodu poptávky po levné pracovní síle apod.¹⁰⁴ (Sládek, 2009, s.13-20).

4.6.6 Vietnamská komunita

Vietnamská komunita je v českém prostředí poměrně známou a velkou migrantskou skupinou. I když navenek působí jako jedna soudržná a někdy trochu segregovaná společnost, ve skutečnosti je spíše různorodá, protože se jedná o řadu rodin žijících vedle sebe. Přesunem rodin z Vietnamu do ČR, se však na menších městech utvořily i opravdové komunity. Vietnamci dodnes aktivně udržují kontakty se svou původní vlastí a ti, co se již natrvalo vrátili domů, se díky tuzemského prostředí v ledačem od místních usedlíků odlišují¹⁰⁵ (Kocourek, 2014, s. 237-238).

„První známí Vietnamci ČR přijeli ve 40. letech 20. století. Následovaly vlny vietnamských válečných sirotků, dále studentů na vysoké školy a poté mnoho praktikantů a učňů na základě vzájemných dohod. Před rokem 1989 v ČR žilo zhruba 40 tisíc Vietnamců. Po listopadu 1989 se počet začal výrazně zvyšovat. Přijížděli sem lidé zejména za účelem podnikání a sloučení rodiny. Později se opět obnovily některé dohody o studiu a začali k nám opět jezdit i pracovníci do továren. V současné době je migrace do ČR výrazně utlumena administrativními, legislativními podmínkami a schvalovacími procesy¹⁰⁶“ (Kocourek, 2014, s.238). „Během dvou desítek let Vietnamci rozšířili obchodní aktivity z prodeje výlučně spotřebního zboží i na potraviny, ale především na velkoobchod a služby, jejichž provoz vyžaduje znalost místního prostředí, jazyka a základů práva v oblasti obchodu, daní a hygieny. Vedle služeb orientovaných dovnitř komunity (zprostředkovatelské služby, poradenství, účetnictví, tlumočení, zdravotní služby, školky, školy, cestovní kanceláře atd.) se v posledních několika letech zaměřují i na služby určené širší veřejnosti (nehtová studia, vietnamská občerstvení a restaurace) a obchodním společnostem (import/export, dodavatelské služby, atd.)¹⁰⁷“ (Freidingerová, 2014, s.106).

¹⁰⁴ PAVLÍKOVÁ, Eva a Karel SLÁDEK a kol. *Sociální situace a religiozita ukrajinských migrantů v ČR: kolektivní monografie*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2009. ISBN 978-80-86818-95-5.

¹⁰⁵ PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0.

¹⁰⁶ PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0.

¹⁰⁷ FREIDINGEROVÁ, Tereza. *Vietnamci v Česku a ve světě: migrační a adaptační tendence*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON) v koedici s Přírodovědeckou fakultou Univerzity Karlovy Praha, 2014. ISBN 978-80-7419-174-9.

Pomalu však přibývá mladých vietnamských zaměstnanců v oblasti velkoobchodu, telekomunikačních služeb a v nadnárodních korporacích. Vietnamci 2. a 3. generace, které se již narodili v českém prostředí a vietnamskou kulturu jim zprostředkovávají spíše rodiče a známí, jsou někdy označovány jako tzv. „banánové děti“ – „žluté“ (vietnamské) na povrchu, ale „bílé“ (české) uvnitř.

5.0 Praktická část

5.1 Metody řešení výzkumu

Pro své šetření jsem zvolila kvantitativní výzkum. Vybrala jsem 4 skupiny respondentů: interkulturní pracovníky pro ruskojazyčnou komunitu, interkulturní pracovníky pro arabskou komunitu a jejich klienty (z ruskojazyčné a arabské komunity), které ještě podrobněji popíši níže. Nejprve bych však chtěla uvést, že získávání dat od migrantů je ve všech výzkumech těžké. Cizinci v nové zemi tvoří zranitelnou skupinu, která nemá dostatek důvěry vůči vnější společnosti. Rozhovory s nimi probíhají vždy za přítomnosti někoho (např. sociálního pracovníka, interkulturního pracovníka, mediátora), koho klienti již dobře znají, ale i přesto je poskytnutí interview velice nejisté. Před jakýmkoli výzkumem je dobré se s klienty nějakým způsobem dostat do kontaktu, aby případné bariéry opadly. Stejná situace nastává i při vyplňování dotazníků. Migranti jsou obecně zahlceni administrativou, která je spojena s jejich pobytovým statutem. Většinou dokumentům nerozumí a obávají se sepisování dalších „papírů“ navíc.

Pro své zkoumání jsem vytvořila dva typy dotazníků – jeden pro interkulturní pracovníky a druhý pro jejich klienty. Mým cílem bylo navzájem srovnat pohledy interkulturních pracovníků a klientů na poskytování služeb interkulturních pracovníků. Oba dotazníky obsahovali 13 uzavřených otázek a kombinaci výčtových (s jednou správnou odpovědí) a výběrových (s možností výběru více odpovědí) odpovědí. V případě dotazníků určených klientům byl český vzor přeložen do arabského, ruského a ukrajinského jazyka. Uzavřenost otázek byla zvolena záměrně, především z důvodu jazykové vybavenosti klientů. Varianta rozhovorů s klienty byla zamítnuta, jelikož by způsobila nárok na tlumočení a čas. Navíc by klientům museli tlumočit sami interkulturní pracovníci, což by nebylo vhodné (sami se účastnili výzkumu jako respondenti). Dotazník pro interkulturní pracovníky jsem předkládala v češtině. I když se nabízela možnost udělat rozhovor alespoň s nimi, vzájemná komparace s klientskými odpovědi by šla hůře provést. Obsah dotazníků jsem sestavovala na základě inspirace jiných průzkumů zaměřených na potřeby cizinců v pomáhajících profesích, přečtené literatury, odborných rad, osobních zkušeností s interkulturní prací a praxe získané v nevládních neziskových organizacích pracujících s migranty.

Výzkumu se zúčastnilo 27 respondentů. Jednalo se o 21 klientů (12 z ruskojazyčné komunity, 9 z arabské komunity) nestátní neziskové organizace Integračního centra Praha, o.p.s. a 6 interkulturních pracovníků z Integračního centra Praha, o.p.s. a InBáze, z.s. Do

výzkumu byli přijati všichni klienti a interkulturní pracovníci, kteří byli ochotni vyplnit dotazník. Z ruskojazyčné skupiny se zúčastnil 1 muž a 11 žen, ve věku od 18–60+ let žijící na území ČR od 6 měsíců – 10 let a více, kteří prvního kontaktu s interkulturním pracovníkem využili převážně v období před 3 měsíci – 2 lety. Arabskou komunitu zastoupili 3 muži a 6 žen ve věku 31–60 let, kteří zde pobývali od 2 do 10 let a jejich první setkání s interkulturním pracovníkem proběhlo před méně než 1 měsícem – 2 lety.

Obě skupiny respondentů navštěvovaly tzv. „konverzační kluby“ (pro svou jazykovou mutaci), které pravidelně pořádá Integrační centrum Praha, o.p.s. pod vedením interkulturních pracovníků. Složení účastníků se každý týden trochu mění, ale z velké většiny se jedná o stálé klienty, kteří využívají i jiných služeb lektorů. Klub je otevřený veřejnosti a stálá účast na něm není povinná. Setkání probíhá 1,5 hod./týden, kdy jsou v češtině probírány témata, s kterými se klienti běžně dostávají do styku: škola, nemocnice, pošta, úřady... Návštěvníci ovládají jazyk na různých úrovních, a proto jsou kluby rozděleny na začátečníky a pokročilé. Větší potíže s ní mají příslušníci arabské komunity, což je dáno jiným typem písma i celkovou složitostí jazyka. Ti by českému dotazníku určitě neporozuměli. Někteří ruskojazyční klienti ovládali češtinu na dobré komunikační úrovni, ale sama nedokážu odhadnout, kolik z nich by zvládlo samo přečíst a porozumět psanému textu.

Ruskojazyční klienti

POHLAVÍ	VĚK	DĚLKA POBTU V ČR	PRVNÍ KONTAKT S IP¹⁰⁸
Muži: 1	18–30: 4	6 měsíců-1 rok: 5	méně než 1 měsíc: 1
Ženy: 11	31–40: 5	2-3 roky: 5	před 1 měsícem: 1
	41-50: 1	6-10 let: 1	před 3 měsíci: 3
	51-60: 1	10 + let: 1	před 6 měsíci: 3
	60+: 1		před 1-2 lety: 3
			před 3 + lety: 1
12 respondentů	18 - 60+	6 měsíců - 10+ let	méně než 1 měsíc - 3+ let

¹⁰⁸ IP = interkulturní pracovník

Arabští klienti

POHLAVÍ	VĚK	DÉLKA POBTU V ČR	PRVNÍ KONTAKT S IP ¹⁰⁹
Muži: 3	31–40: 5	2-3 roky: 2	méně než 1 měsíc: 2
Ženy: 6	41-50: 3	6-10 let: 5	před 1 měsícem: 6
	51-60: 1	10 + let: 2	před 6 měsíci: 2
			před 1 rokem: 1
			před 1-2 lety: 2
9 respondentů	31 - 60 let	2 - 10 + let	méně než 1 měsíc - 2 roky

Otázka č. 6 – „Kdy jste cca poprvé využil(a) služeb interkulturního pracovníka“? nebyla zřejmě dobře pochopena, protože na ni někteří respondenti odpověděli víckrát

Druhým vzorkem byli interkulturní pracovníci, které jsem ještě rozdělila podle typu komunity, s kterou pracovali. Interkulturní pracovníci pro ruskojazyčnou komunitu byli: 3 ženy ve věku 18-40 let, vykonávající své zaměstnání 1–4 roky. Z toho 1 z nich působil i jako interkulturní pracovník pro ukrajinskou komunitu, ale ten byl z důvodu nízkého počtu respondentů zahrnut pod ruskojazyčnou komunitu. Průměrný počet jejich klientů bylo méně než 10–20 osob. Interkulturní pracovníci pro arabskou komunitu byli 3 ženy ve věku 18-40 let, vykonávající své zaměstnání méně než 1 rok - 4 roky. Průměrný počet jejich klientů se za měsíc různil, pohyboval se mezi méně než 10-30 klienty. Etnický původ ani pobytový status jsem ve výzkumu nezjišťovala ani u jedné ze zkoumaných skupin.

Interkulturní pracovníci pro ruskojazyčnou komunitu

POHLAVÍ	VĚK	DÉLKA VÝKONU PROFESE	PRŮMĚRNÝ POČET KLIENTŮ/MĚSÍC
Muži: 0	18–30: 1	1-2 roky: 2	do 10 klientů: 1
Ženy: 3	31-40: 2	3-4 roky: 1	16-20 klientů: 2
3 respondenti	18 - 40 let	1 - 4 roky	do 10 klientů - 20 klientů

¹⁰⁹ IP = interkulturní pracovník

Interkulturní pracovníci pro arabskou komunitu

POHLAVÍ	VĚK	DÉLKA VÝKONU PROFESE	PRŮMĚRNÝ POČET KLIENTŮ/MĚSÍC
Muži: 0	18–30: 2	méně než 1 rok: 1	do 10 klientů: 1
Ženy: 3	31-40: 1	1-2 roky: 1 3-4 roky: 1	16-20 klientů: 1 21-30 klientů: 1
3 respondenti	18 - 40 let	méně než 1 rok -4 roky	do 10 klientů - 30 klientů

Cíle výzkumu

1. Zjistit jak a v jaké míře jsou služby interkulturních pracovníků vyhledávané a využívány.
2. Porovnat dva pohledy – klientů a interkulturních pracovníků na způsob (míru) využívání služeb.

Výzkumné otázky

- 1. Jaké služby interkulturních pracovníků jsou využívány nejvíce?
- 2. Jak často jsou služby interkulturních pracovníků využívány?
- 3. Jaké důvody vedou klienty k vyhledávání těchto služeb?
- 4. Jaká je spokojenost klientů s poskytovanými službami?

5.2 Sběr dat

5.2.1 Přípravná fáze

Přípravná fáze začala v září 2017, kdy jsem kontaktovala 4 nestátní neziskové organizace a dle doporučení ještě další interkulturní pracovníky (dohromady cca 30 respondentů). Téměř všichni interkulturní pracovníci byli velice ochotní mi poskytnout rozhovor či vyplnit dotazník, ale s velkou většinou z nich nedošlo z důvodu časové zaneprázdněnosti na jejich straně k závazné domluvě. Další část respondentů, s nimiž spolupráce nevyšla, byli interkulturní pracovníci, kteří se této profesi v současnosti nevěnují, což by dle mého názoru

zkreslovalo jejich pohled na aktuálně mapovanou situaci. Získat klienty interkulturních pracovníků pro dotazníkové šetření bylo náročné a nejisté. Interkulturní pracovníci nevěděli, jakým způsobem data od respondentů získat, obávali se z odmítnutí a nepochopení návrhu ze strany klientů i vedení jejich organizace, z časové náročnosti při získání počtu dotazovaných i sběru dat, případně komplikovaného tlumočení. Nakonec jsem předběžně dohodla účast na výzkumu s asi 20 interkulturními pracovníky a všemi zmíněnými organizacemi na poskytnutí klientských respondentů.

5.2.2 Organizační fáze

Plánovanou organizační fázi jsem dvakrát přesunula (dohromady asi o 1,5 měsíce), a to z ledna na únor a z února na březen, jelikož jsem v té době byla sama časově zaneprázdněna. Po celou dobu jsem se snažila být v emailovém kontaktu s interkulturními pracovníky, komunikace s některými z nich byla přerušena převážně z důvodu jejich časové tísně anebo tím, že někteří nezareagovali na emaily. V lednu a únoru jsem se dohodla s Integrovaným centrem Praha, o.p.s. o dobrovolnické činnosti, s tím, že za odměnu od nich získám klientské respondenty. Konečný verdikt jejich účasti na výzkumu byl ale podmíněný samotnými souhlasy klientů.

V březnu jsem v rámci svého dobrovolnictví začala 2x týdně navštěvovat konverzační kluby pro arabskou komunitu (pro začátečníky a pro pokročilé). Vypomáhala jsem lektorům s vysvětlováním některých slov, ale hodně pojmů bylo tlumočeno do arabštiny, takže jsem se tolik nezapojovala. V rámci projektu „České reálie“ jsem odpřednášela dvě prezentace, na kterých jsem mohla získat další respondenty. Do té doby jsem ale ještě neměla kompletně sestavený a schválený dotazník, abych ho respondentům předložila. Pořídít překlady dotazníků do cizích jazyků bylo náročné, protahovalo to čas, a tak se i mé působení v Integrovaném centru Praha, o.p.s. ještě o měsíc prodloužilo. Během toho měsíce a půl se mi skrze 2 interkulturní pracovníky podařilo získat další respondenty – návštěvníky konverzačních klubů pro ruskojazyčnou (pokročilí) a ukrajinskou komunitu. Konverzační klub pro ruskojazyčnou komunitu pro pokročilé jsem navštívila 1x, ukrajinský klub 2x. Vzhledem k tomu, že se výzkumu zúčastnili pouze 2 respondenti z ukrajinského klubu, zařadila jsem jejich odpovědi pod ruskojazyčnou komunitu. Mnoho ukrajinských klientů totiž navštěvuje také ruskojazyčné konverzační kluby, takže by shrnutí jejich odpovědí pod tuto skupinu nemělo výzkum nijak zkreslovat. S ostatními 3 neziskovými organizacemi nebyla závazná spolupráce na dotazníkovém šetření s klienty zatím dojednána.

5.2.3 Realizační fáze

Sběr dat jsme s interkulturními pracovníky trochu časově podcenili. Pět minut před koncem konverzačních klubů pro ruskojazyčnou, ukrajinskou a arabskou (pokročilí a začátečníci) komunitu jsme klientům začali představovat můj výzkum. Krátce jsem mluvila o tom, co vlastně zjišťuji a proč. Dále hovořili interkulturní pracovníci, kteří klientům v jejich jazyce vysvětlovali nějaké informace ohledně výzkumu, ale především jim definovali, co vlastně interkulturní práce je. Byla jsem docela překvapená, že klienti nemají ponětí, jakou profesi vlastně využívají. Zároveň jsem si nebyla jistá, zda klienti nespěchají domů a dotazník mi budou ochotni vyplnit. U ruskojazyčných klientů jsem se nesešla s žádnými námitkami k předložení dotazníků, jedna klientka byla naopak ráda. U ukrajinských respondentů mě odmítla pouze jedna paní, která byla na konverzačním klubu poprvé. Tvrdila, že spokojenost se službami za tu dobu nemohla dostatečně posoudit. Pokud někdo něčemu v dotazníku přímo nerozuměl, zeptal se přítomného interkulturního pracovníka, který mu věc ozřejmil. Pokud si sám pracovník s odpovědí nevěděl rady, obrátil se na mě.

Téměř všichni Arabští respondenti mě na rozdíl od ostatních dotazovaných znali. V arabské verzi dotazníku se vyskytovaly drobné diakritické chyby, protože se celý musel díky nepřesnému překladu na poslední chvíli předělávat. Neměla jsem z toho však strach, a obdobně jako u předchozích respondentů jsem začala vysvětlovat, za jakým účelem výzkum provádím. Interkulturní pracovníci pak klientům opět vysvětlovali, co interkulturní práce vlastně je a poté něco dlouze povídali. Neměla jsem pocit, že by se klientům do vyplňování dotazníků moc chtělo, ale vzhledem k jazykové bariéře jsem nedokázala posoudit, co přesně jim lektori řekli. Opět jsem se ale setkala s jedním nadšeným respondentem, tentokrát pánem, který mi již předtím sliboval říct všechno, co budu potřebovat. Dokonce mi nabídl i svou rodinu, která však nebydlela v Praze, jako další potenciálně dotazované. Jeho ochoty si dodnes moc vážím.

Nakonec i arabští klienti souhlasili se svou účastí na výzkumu a dotazníky zaškrtnali. I přestože byl výzkumný nástroj přeložený do jejich mateřského jazyka, i tak jim dělalo problém některým otázkám porozumět. Na vině mohly být i nedostatečně přesné formulace otázek z mé strany. Jeden pán se mě zprostředkovaně skrz interkulturního pracovníka zeptal, zda u otázky č. 5 – „Odkud jste se dozvěděl(a) o službách interkulturního pracovníka“?, má odpovědět veřejnou instituci nebo neziskovou organizaci. Cizinci totiž dostávají od MV ČR seznam neziskových organizací, ale více podrobností o konkrétních službách těchto institucí

se dozvídají až v nich. Pokud si klienti nebyli opět s něčím jistí, dotazovali se interkulturních pracovníků, kteří se případně odkázali na mě.

Pro osobní distribuci a sběr klientských dat jsem tedy využila techniky „Klassenzimmerfragenbogen“ – při osobním setkání na konverzačních klubech jsem ruskojazyčným, ukrajinským a arabským klientům Integračního centra Praha, o.p.s. rozdala dotazníky, které ihned vyplnili a vrátili nazpět¹¹⁰ (Vlčková, 2011, s. 24). Pouze jeden dotazník jsem obdržela skrze interkulturního pracovníka, protože daná klientka spěchala domů. Návratnost rozdaných dotazníků byla 100 %.

Přehled otázek pro klienty interkulturních pracovníků

Dotazník je také k dispozici viz. Příloha č. 2.

1.) Jste:

- a) muž
- b) žena

2.) Je Vám:

- a) méně než 18 let
- b) 18–30 let
- c) 31–40 let
- d) 41–50 let
- e) 51–60 let
- f) více než 60 let

3.) Jak dlouho žijete v ČR?

- a) méně než 6 měsíců
- b) 6 měsíců–1 rok
- c) 2–3 roky
- d) 4–5 let
- e) 6–10 let
- f) více než 10 let

4.) Využíváte služeb interkulturního pracovníka pro: (můžete zaškrtnout i více odpovědí)

- a) anglicky mluvící komunitu
- b) španělsky mluvící komunitu
- c) rusky mluvící komunitu
- d) ukrajinsky mluvící komunitu
- e) arabsky mluvící komunitu

¹¹⁰ VLČKOVÁ, Dominika. *Integrace cizinců na území hlavního města Prahy Na příkladu Pákistánců* [online]. 2011 [cit. 2018-08-09]. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/81466>. Vedoucí práce Markéta Seidlová. In DISMAN, M. (2009): *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Karolinum. 3. vydání. Praha, 372 s.

- f) mongolsky mluvící komunitu
- g) vietnamsky mluvící komunitu
- h) čínsky mluvící komunitu
- i) jiné

5.) Odkud jste se dozvěděl(a) o službách interkulturního pracovníka?

- a) od veřejné instituce (úřady, Cizinecká policie, školy...)
- b) od neziskové organizace (sociální pracovník, právník, akce, workshopy...)
- c) od známých
- d) od sousedů
- e) z internetu
- f) jiné

6.) Kdy jste cca poprvé využil(a) služeb interkulturního pracovníka? (zaškrtněte 1 odpověď, která se skutečnosti blíží nejvíce)

- a) méně než před 1 měsícem
- b) před 1 měsícem
- c) před 3 měsíci
- d) před 6 měsíci
- e) před 1 rokem
- f) před 1–2 lety
- g) před více než 3 lety
- h) jiné

7.) Jak často v průměru využíváte služeb interkulturního pracovníka?

- a) více než 1x týdně
- b) 1x týdně
- c) 1x 14 dní
- d) 1x měsíčně
- e) méně než 1x měsíčně
- f) zatím jsem využil(a) služeb pouze 1x
- g) různé

8.) S čím se na interkulturního pracovníka obracíte nejčastěji? (můžete zaškrtnout i více odpovědí)

- a) pomoc při jednání s veřejnými institucemi nebo jinými subjekty a osobami
- b) základní sociální a právní poradenství
- c) tlumočení
- d) asistence, doprovody
- e) prevence a pomoc při řešení konfliktů s majoritou
- f) zprostředkování kontaktu s majoritou (akce, workshopy)
- g) jiné

9.) Z jakého důvodu využíváte služeb interkulturního pracovníka? (můžete zaškrtnout i více odpovědí)

- a) dobrá znalost Vašeho nebo podobného jazyka
- b) dobrá znalost Vaší nebo podobné kultury
- c) osobní zkušenost interkulturního pracovníka s Vaší nebo podobnou kulturou (studium, pobyt, práce v zahraničí...)
- d) migrantský původ interkulturního pracovníka
- e) nabízené služby jsou jiné než ty, které poskytují ostatní profesionálové (sociální pracovníci, právníci...)
- f) služby využívám na základě doporučení
- g) jiné

10.) Využíváte služeb od:

- a) jednoho interkulturního pracovníka
- b) více interkulturních pracovníků ze stejné organizace
- c) více interkulturních pracovníků z jiných organizací

11.) Využívají služeb interkulturního pracovníka také Vaši rodinní příslušníci nebo známí (nemusí se jednat o stejného interkulturního pracovníka, k jakému chodíte Vy)?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

12.) Jak jste s poskytovanými službami interkulturního pracovníka spokojeni?

- a) jsem spokojený(á)
- b) jsem spíše spokojený(á)
- c) jsem spíše nespokojený(á)
- d) nejsem spokojený(á)
- e) nevím

13.) Myslíte si, že by mělo být více interkulturních pracovníků v neziskových organizacích v Praze?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

Dotazníky od interkulturních pracovníků jsem od března do dubna průběžně obdržela prostřednictvím emailu a 1 z nich při osobním setkání. Interkulturní pracovníci mi tvrdili, že odpovědět na některé otázky obecně je těžké, protože se jejich klienti i potřeby různí. Návratnost dotazníků byla z původně očekávaných asi 60 %. Do výzkumu jsem nezařadila 2 respondenty, kteří byli interkulturními pracovníky pro vietnamskou a španělsky mluvící komunitu, jelikož jejich komunity neměli v mém výzkumu nakonec klientské zastoupení.

Přehled otázek pro interkulturní pracovníky

Dotazník je také k dispozici viz. Příloha č. 1

1.) Jste:

- a) muž
- b) žena

2.) Je Vám:

- a) 18–30 let
- b) 31–40 let
- c) 41–50 let
- d) 51–60 let
- e) více než 60 let

3.) Jak dlouho pracujete v ČR jako interkulturní pracovník?

- a) méně než 1 rok
- b) 1–2 roky
- c) 3–4 roky
- d) více než 4 roky

4.) Jste interkulturní pracovník pro: (můžete zaškrtnout i více odpovědí)

- a) anglicky mluvící komunitu
- b) španělsky mluvící komunitu
- c) rusky mluvící komunitu
- d) ukrajinsky mluvící komunitu
- e) arabsky mluvící komunitu
- f) mongolsky mluvící komunitu
- g) vietnamsky mluvící komunitu
- h) čínsky mluvící komunitu
- i) jiné

5.) Odkud si myslíte, že se klienti nejčastěji dovídají o Vašich službách?

- a) od veřejné instituce (úřady, Cizinecká policie, školy...)
- b) od neziskové organizace (sociální pracovník, právník, akce, workshopy...)
- c) od známých
- d) od sousedů
- e) z internetu
- f) jiné

6.) Jaký máte nyní průměrný počet aktivních (pravidelných) klientů za měsíc?

- a) do 10 klientů
- b) 11–15 klientů
- c) 16–20 klientů
- d) 21–30 klientů
- e) více než 30 klientů

7.) Jak často v průměru využívají klienti (dohromady) Vašich služeb za týden?

- a) několikrát denně
- b) 2x – 3x denně
- c) 1x denně
- d) 3–4 dny v týdnu
- e) 1–2 dny v týdnu
- f) jiné

8.) U každé služby zaškrtněte, jak moc ji klienti v průměru využívají za poslední rok. (1 – nejvíce využívají, 2 – využívají často, 3 – využívají občas, 4 – spíše nevyužívají, 5 – téměř nevyužívají)

Nabízené služby interkulturních pracovníků	1	2	3	4	5
pomoc při jednání s veřejnými institucemi nebo jinými subjekty a osobami	1	2	3	4	5
základní sociální a právní poradenství	1	2	3	4	5
tłumočení	1	2	3	4	5
asistence, doprovod	1	2	3	4	5

prevence a pomoc při řešení konfliktů s majoritou	1	2	3	4	5
zprostředkování kontaktu s majoritou (akce, workshopy)	1	2	3	4	5
jiné	1	2	3	4	5

9.) Z jakého důvodu si myslíte, že klienti využívají Vašich služeb jako interkulturního pracovníka? (můžete zaškrtnout i více odpovědí)

- a) dobrá znalost klientova nebo podobného jazyka
- b) dobrá znalost klientovy nebo podobné kultury
- c) osobní zkušenost s klientovou nebo podobnou kulturou (studium, pobyt, práce v zahraničí...)
- d) migrantský původ pracovníka
- e) nabízené služby jsou jiné než ty, které poskytují ostatní profesionálové (sociální pracovníci, právníci...)
- f) služby využívají na základě doporučení
- g) jiné

10.) Myslíte si, že klienti nejčastěji využívají služeb od:

- a) jednoho interkulturního pracovníka
- b) více interkulturních pracovníků ze stejné organizace
- c) více interkulturních pracovníků z jiných organizací
- d) nevím

11.) Využívají služeb interkulturního pracovníka také rodinní příslušníci nebo známí klientů (nemusíte to být pouze Vy)?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

12.) Myslíte si, že se při poskytování služeb v průměru uspokojí většinu potřeb klienta?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne
- e) nevím

13.) Myslíte si, že by mělo být více interkulturních pracovníků v neziskových organizacích v Praze?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

5.3 Výsledky

Pro interpretaci výsledků jsem zvolila srovnávací metodu, někdy nazývanou jako metodu komparativní¹¹¹ (Sociologická encyklopedie). Názory respondentů jsem nejprve porovnávala ve všech skupinách interně, a poté vždy převládající názory interkulturních pracovníků a klientů z jejich cílové skupiny. Porovnávala jsem tedy:

- názory interkulturních pracovníků pro arabskou komunitu mezi sebou,
- názory klientů arabské komunity mezi sebou,
- názory interkulturních pracovníků pro arabskou komunitu a klientů arabské komunity navzájem,
- názory interkulturních pracovníků pro ruskojazyčnou komunitu mezi sebou,
- názory klientů ruskojazyčné komunity mezi sebou,
- názory interkulturních pracovníků pro ruskojazyčnou komunitu a klientů ruskojazyčné komunity navzájem.

Cílem výzkumu bylo:

1. Zjistit jak a v jaké míře jsou služby interkulturních pracovníků vyhledávané a využívány.
2. Porovnat dva pohledy – klientů a interkulturních pracovníků na způsob využívání služeb.

Před zmínkou o interpretační části výsledků bych chtěla zdůraznit, že někteří dotazovaní (ze všech zkoumaných skupin) zaškrtovali více odpovědí i u otázek, které měly na výběr pouze jednu správnou variantu. V takových případech jsem jejich názory akceptovala a odpovědi do výzkumu započítala.

¹¹¹ Sociologická encyklopedie. *Metoda srovnávací*. Sociologický ústav AV ČR, v.v.i. encyklopedie.soc.cas.cz [online]. [cit.2018-08-10]. dostupné z: https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Metoda_srovn%C3%A1vac%C3%AD

Srovnání názorů interkulturních pracovníků pro arabskou komunitu

POHLAVÍ	VĚK	DÉLKA VÝKONU PROFESE	PRŮMĚRNÝ POČET KLIENTŮ/MĚSÍC
Muži: 0	18–30: 2	méně než 1 rok: 1	do 10 klientů: 1
Ženy: 3	31-40: 1	1-2 roky: 1	16-20 klientů: 1
		3-4 roky: 1	21-30 klientů: 1
3 respondenti	18 - 40 let	méně než 1 rok - 4 roky	do 10 klientů - 30 klientů

Odpovědi interkulturních pracovníků pro arabskou komunitu se mezi sebou navzájem lišily skoro u všech otázek. Příčinou by mohla být délka výkonu profese a s ní i související počet stálých klientů. Dva ze tří respondentů uvedli, že se do kontaktu s klienty dostávají 3-4 dny v týdnu. Všichni se stoprocentně shodovali pouze ve dvou otázkách, a to, zdali rodinní příslušníci a známí klientů využívají také služeb interkulturních pracovníků, kdy odpověděli *ano* a v názoru, že by mělo působit více interkulturních pracovníků v NNO v Praze. Uváděli, že klientům často poskytují základní sociální a právní poradenství, asistenci/doprovody a občas preventivně působí i pomáhají při řešení konfliktů s majoritou. Klienti je vyhledávají na základě dobré znalosti cizího jazyka, poskytování jiných služeb, než jsou nabízeny v ostatních pomáhajících profesích a díky doporučení. Domnívali se, že potřeby klientů jsou při poskytování služeb většinou uspokojeny. Naopak se rozcházel v představách, odkud klienti získávají povědomí o jejich službách a zdali využívají služeb i jiných interkulturních pracovníků.

Výsledky

POČET RESPONDENTŮ	100% SHODA V OTÁZKÁCH	SPÍŠE SHODA V OTÁZKÁCH	ÚPLNÁ NESHODA V OTÁZKÁCH
3	<p>Otázka č. 11:</p> <p>Využívají služeb interkulturního pracovníka také rodinní příslušníci nebo známí klientů (nemusíte to být pouze Vy)?</p> <p>Odpovědi: ano</p> <p>Otázka č. 13:</p> <p>Myslíte si, že by mělo být více interkulturních pracovníků v neziskových organizacích v Praze?</p> <p>Odpovědi: ano</p>	<p>Otázka č. 7:</p> <p>Jak často v průměru využívají klienti (dohromady) Vašich služeb za týden?</p> <p>Odpovědi: 3 - 4 dny v týdnu</p> <p>Otázka č. 8:</p> <p>Tabulka - U každé služby zaškrtněte, jak moc ji klienti v průměru využívají za poslední rok.</p> <p>Odpovědi: základní sociální a právní poradenství, asistence/doprovody, prevence a pomoc při řešení konfliktů s majoritou</p> <p>Otázka č. 9:</p> <p>Z jakého důvodu si myslíte, že klienti využívají Vašich služeb jako interkulturního pracovníka?</p> <p>Odpovědi: znalost klientova jazyka, jiné služby, na základě doporučení</p> <p>Otázka č. 12:</p> <p>Myslíte si, že se při poskytování služeb v průměru uspokojí většinu potřeb klienta?</p> <p>Odpovědi: ano</p>	<p>Otázka č. 5¹¹²:</p> <p>Odkud si myslíte, že se klienti nejčastěji dovídají o Vašich službách?</p> <p>Odpovědi: nezisková organizace, internet, jiné</p> <p>Otázka č. 10:</p> <p>Myslíte si, že klienti nejčastěji využívají služeb od:</p> <p>Odpovědi: více IP¹¹³ ze stejné organizace, více IP¹¹⁴ z jiných organizací, nevím</p>
3	Otázky č. 11, 13	Otázky č. 7, 8, 9, 12	Otázky č. 5, 10

¹¹² 2/3 respondentek se však shodlo u odpovědi c.) od známých

¹¹³ IP = interkulturní pracovník

¹¹⁴ IP = interkulturní pracovník

Srovnání názorů klientů arabské komunity

POHLAVÍ	VĚK	DÉLKA POBTU V ČR	PRVNÍ KONTAKT S IP¹¹⁵
Muži: 3	31–40: 5	2-3 roky: 2	méně než 1 měsíc: 2
Ženy: 6	41-50: 3	6-10 let: 5	před 1 měsícem: 6
	51-60: 1	10 + let: 2	před 6 měsíci: 2
			před 1 rokem: 1
			před 1-2 lety: 2
9 respondentů	31 - 60 let	2 - 10 + let	méně než 1 měsíc - 2 roky

Na začátku bych chtěla upozornit, že jeden arabský respondent častokrát přeškrtoval své odpovědi a bohužel u některých otázek nelze poznat, kterou variantu zaznačil jako finální. Z tohoto důvodu jsem jeho některé odpovědi vyřadila.

Arabští klienti překvapivě sdíleli obdobná stanoviska u poloviny otázek, v čemž mohla hrát role věkové blízkosti a délky pobytu v ČR. O interkulturní práci se zpravidla dozvěděli od nestátních neziskových organizací. Pravidelnost návštěv interkulturních pracovníků se lišila, naopak stoprocentní shoda u nich byla nalezena v otázce č. 11, kde uváděli, že jejich rodinní příslušníci i známí využívají služeb interkulturních pracovníků také. Klienti potvrdili, že nejčastěji vyhledávají služby základního a sociálního poradenství, tlumočení a asistence/doprovodů, a to z důvodů dobré znalosti cizího jazyka, osobní zkušeností interkulturního pracovníka s arabskou kulturou a odlišností nabízených služeb od jiných profesí (sociální práce, právo...). Šest z devíti klientů zaškrtovalo, že využívá služeb více interkulturních pracovníků z různých nestátních neziskových organizací. S poskytovanými službami byli klienti spíše spokojeni a sdíleli názor, že by mělo být více interkulturních pracovníků v NNO v Praze.

¹¹⁵ IP = interkulturní pracovník

Výsledky

POČET RESPONDENTŮ	100% SHODA V OTÁZKÁCH	SPÍŠE SHODA V OTÁZKÁCH	ÚPLNÁ NESHODA V OTÁZKÁCH
9	<p>Otázka č. 11:</p> <p>Využívají služeb interkulturního pracovníka také rodinní příslušníci nebo známí klientů (nemusíte to být pouze Vy)?</p> <p>Odpovědi: ano</p>	<p>Otázka č. 5:</p> <p>Odkud jste se dozvěděl(a) o službách interkulturního pracovníka?</p> <p>Odpovědi: veřejná instituce, nezisková organizace</p> <p>Otázka č. 7:</p> <p>Jak často v průměru využíváte služeb interkulturního pracovníka?</p> <p>Odpovědi: více než 1x týdně, 1x týdně</p> <p>Otázka č. 8:</p> <p>S čím se na interkulturního pracovníka obracíte nejčastěji?</p> <p>Odpovědi: pomoc při jednání s veřejnými subjekty, základní sociální a právní poradenství, tlumočení, asistence/doprovody</p> <p>Otázka č. 9:</p> <p>Z jakého důvodu využíváte služeb interkulturního pracovníka?</p> <p>Odpovědi: znalost klientova jazyka, zkušenost s klientovou kulturou, jiné služby</p> <p>Otázka č. 10:</p> <p>Využíváte služeb od:</p> <p>Odpovědi: více interkulturních pracovníků z jiných organizací</p>	

		Otázka č. 12: Jak jste s poskytovanými službami interkulturního pracovníka spokojeni? Odpovědi: spíše spokojeni
		Otázka č. 13: Myslíte si, že by mělo být více interkulturních pracovníků v neziskových organizacích v Praze? Odpovědi: ano
9	Otázka č. 11	Otázky č. 5, 7, 8, 9, 10, 12, 13 Žádná otázka

Srovnání názorů interkulturních pracovníků pro arabskou komunitu a klientů arabské komunity

Interkulturní pracovníci a klienti se vzájemně shodli ve 4 zásadních bodech: v nejčastěji využívaných službách, v důvodech pro využívání služeb, ve spokojenosti s nabízenými službami a názorech na potřebnost dalších interkulturních pracovníků. Obě skupiny uvedly, že rodinní příslušníci a známí klientů služeb interkulturní práce vyhledávají také. Povědomí o tom, odkud se klienti dovídají o daných službách či zda využívají služeb i jiných interkulturních pracovníků se lišila.

Výsledky:

Úplně shodné odpovědi:

- **Rodinní příbuzní nebo známí klientů využívají služeb interkulturních pracovníků také:** ano

Spíše shodné odpovědi:

- **Klienti nejčastěji využívají služeb interkulturních pracovníků:** základní sociální a právní poradenství, asistence/doprovody
- **Důvody pro využívání služeb interkulturních pracovníků:** dobrá znalost klientova nebo podobného jazyka, nabízené služby jsou jiné než ty, které poskytují ostatní profesionálové (sociální pracovníci, právníci...)

- **Spokojenost klientů s poskytovanými službami interkulturního pracovníka:**
spíše ano
- **Názor ohledně působení dalších interkulturních pracovníků v NNO v Praze:**
ano

Úplně neshodné odpovědi:

- **Odkud se klienti dovídají o službách interkulturních pracovníků:**
IP¹¹⁶: nezisková organizace, internet, jiné
K¹¹⁷: nezisková organizace, veřejná instituce
- **Od kolika interkulturní pracovníků klienti využívají služeb:**
IP¹¹⁸: více interkulturních pracovníků ze stejné neziskové organizace, více interkulturních pracovníků z jiných neziskových organizací, nevím
K¹¹⁹: více interkulturních pracovníků z jiných neziskových organizací

Srovnání názorů interkulturních pracovníků pro ruskojazyčnou komunitu

POHLAVÍ	VĚK	DÉLKA VÝKONU PROFESE	PRŮMĚRNÝ POČET KLIENTŮ/MĚSÍC
Muži: 0	18–30: 1	1-2 roky: 2	do 10 klientů: 1
Ženy: 3	31-40: 2	3-4 roky: 1	16-20 klientů: 2
3 respondenti	18 - 40 let	1 - 4 roky	do 10 klientů - 20 klientů

Interkulturní pracovníci se navzájem shodovali ve větší polovině všech odpovědí, což mohlo být způsobeno podobným věkem a délkou výkonu povolání. Klienti každého z nich vyhledávali v jiný čas a v názorech na otázku: „Odkud si myslíte, že se klienti nejčastěji dovídají o Vašich službách“?, se také neshodli. Všichni potvrdili, že rodinní příslušníci a známí klientů také čerpají těchto služeb, a že by interkulturních pracovníků mělo v NNO

¹¹⁶ IP = interkulturní pracovník

¹¹⁷ K = klient

¹¹⁸ IP = interkulturní pracovník

¹¹⁹ K = klient

v Praze působit více. Mezi nejčastěji poskytované služby klientům uvedli: pomoc při jednání s veřejnými institucemi nebo jinými subjekty a osobami, základní sociální a právní poradenství, tlumočení a asistenci/doprovody. Klienti dle jejich názoru spíše nevyužívají pomoc při řešení konfliktů s majoritou a zprostředkování kontaktu s českou veřejností (akce, workshopy). Respondenty považovali za spíše spokojené, přičemž je dotazovaní vyhledávali nejspíše kvůli dobré znalosti cizího jazyka, migrantského původu a odlišnosti nabízených služeb od ostatních profesí. Interkulturní pracovníci se neshodli v bodu, zdali klienti využívají služeb i jejich kolegů.

Výsledky

POČET RESPONDENTŮ	100% SHODA V OTÁZKÁCH	SPÍŠE SHODA V OTÁZKÁCH	ÚPLNÁ NESHODA V OTÁZKÁCH
3	<p>Otázka č. 11:</p> <p>Využívají služeb interkulturního pracovníka také rodinní příslušníci nebo známí klientů (nemusíte to být pouze Vy)?</p> <p>Odpovědi: ano</p> <p>Otázka č. 13:</p> <p>Myslíte si, že by mělo být více interkulturních pracovníků v neziskových organizacích v Praze?</p> <p>Odpovědi: ano</p>	<p>Otázka č. 8:</p> <p>Tabulka - U každé služby zaškrtněte, jak moc ji klienti v průměru využívají za poslední rok.</p> <p>Odpovědi: pomoc při jednání s veřejnými institucemi, základní sociální a právní poradenství, tlumočení, asistence/doprovody</p> <p>Otázka č. 9:</p> <p>Z jakého důvodu si myslíte, že klienti využívají Vašich služeb jako interkulturního pracovníka?</p> <p>Odpovědi: znalost klientova jazyka, migrantský původ, jiné služby</p> <p>Otázka č. 12:</p> <p>Myslíte si, že se při poskytování služeb v průměru uspokojí většinu potřeb klienta?</p>	<p>Otázka č. 5¹²⁰:</p> <p>Odkud si myslíte, že se klienti nejčastěji dovídají o Vašich službách?</p> <p>Odpovědi: nezisková organizace, známí, internet</p> <p>Otázka č. 7:</p> <p>Jak často v průměru využívají klienti (dohromady) Vašich služeb za týden?</p> <p>Odpovědi: 2x-3x denně, 3-4 dny v týdnu, 1-2 dny v týdnu</p> <p>Otázka č. 10:</p> <p>Myslíte si, že klienti nejčastěji využívají služeb od:</p> <p>Odpovědi: jednoho IP¹²¹, více IP¹²² ze stejné</p>

¹²⁰ 2/3 respondentek se však shodlo u odpovědi c.) od známých

¹²¹ IP = interkulturní pracovník

¹²² IP = interkulturní pracovník

Odpovědi: spíše ano
organizace, více IP¹²³
z jiných organizací

3 Otázky č. 11, 13 Otázky č. 8, 9, 12 Otázky č. 5, 7, 10

Srovnání názorů klientů ruskojazyčné komunity

POHLAVÍ	VĚK	DĚLKA POBTU V ČR	PRVNÍ KONTAKT S IP¹²⁴
Muži: 1	18–30: 4	6 měsíců-1 rok: 5	méně než 1 měsíc: 1
Ženy: 11	31–40: 5	2-3 roky: 5	před 1 měsícem: 1
	41-50: 1	6-10 let: 1	před 3 měsíci: 3
	51-60: 1	10 + let: 1	před 6 měsíci: 3
	60+: 1		před 1-2 lety: 3 před 3 + lety: 1
12 respondentů	18 - 60+	6 měsíců - 10+ let	méně než 1 měsíc - 3+ let

Před interpretací výsledků bych se chtěla zmínit o tom, že dva ruskojazyční respondenti nevyplnili celý dotazník. Jednalo se o dvě odpovědi na otázky č. 8 a poté na jednu odpověď u otázky č. 9. Z tohoto důvodu nejsou jejich odpovědi započítány.

Respondenti z ruskojazyčné komunity se navzájem spíše shodovali u všech odpovědí. Ke stoprocentně jednotnému názoru nedošli ani u jedné otázky, což mohlo být způsobeno právě nejvyšším počtem dotazovaných. O interkulturní práci se převážně dozvěděli od známých a z internetu. Polovina z nich uvedla, že svého 1 interkulturního pracovníka navštěvuje 1x týdně a jeho služeb vyhledává ke zprostředkování kontaktu s majoritou a k jiným účelům. Nejčastějšími důvody, proč se na interkulturní pracovníky obracejí byly: ovládání cizího jazyka, dobrá znalost a zkušenost interkulturního pracovníka s klientovou kulturou a získání

¹²³ IP = interkulturní pracovník

¹²⁴ IP = interkulturní pracovník

doporučení. Klienti uvedli, že jejich rodinní příslušníci a známí také využívají těchto služeb a sami pak čerpají i služeb dalších interkulturních pracovníků. S poskytovanými službami byli respondenti spokojeni a sdíleli názor, aby existovalo více těchto pracovníků v rámci NNO v Praze.

Výsledky

POČET RESPONDENTŮ	100% SHODA V OTÁZKÁCH	SPÍŠE SHODA V OTÁZKÁCH	ÚPLNÁ NESHODA V OTÁZKÁCH
12		<p>Otázka č. 5:</p> <p>Odkud jste se dozvěděl(a) o službách interkulturního pracovníka?</p> <p>Odpovědi: známí, internet</p> <p>Otázka č. 7:</p> <p>Jak často v průměru využíváte služeb interkulturního pracovníka?</p> <p>Odpovědi: 1x týdně</p> <p>Otázka č. 8:</p> <p>S čím se na interkulturního pracovníka obracíte nejčastěji?</p> <p>Odpovědi: zprostředkování kontaktu s majoritou, jiné</p> <p>Otázka č. 9:</p> <p>Z jakého důvodu využíváte služeb interkulturního pracovníka?</p> <p>Odpovědi: znalost klientova jazyka, znalost cizí kultury, zkušenost s klientovou kulturou, na základě doporučení</p>	

Otázka č. 10:

Využíváte služeb od:

Odpovědi: jednoho
interkulturního pracovníka

Otázka č. 11:

Využívají služeb
interkulturního pracovníka
také Vaši rodinní
příslušníci nebo známí?

Odpovědi: ano (6), ne (6)

Otázka č. 12:

Jak jste s poskytovanými
službami interkulturního
pracovníka spokojeni?

Odpovědi: spokojeni

Otázka č. 13:

Myslíte si, že by mělo být
více interkulturních
pracovníků v neziskových
organizacích v Praze?

Odpovědi: ano

12

Žádná otázka

Otázky č. 5, 7, 8, 9,
10, 11, 12, 13

Žádná otázka

Srovnání názorů interkulturních pracovníků pro ruskojazyčnou komunitu a klientů ruskojazyčné komunity

Klienti se s interkulturními pracovníky shodli převážně ve 4 oblastech: ve spokojenosti s nabízenými službami, využívání služeb rodinnými příslušníky a známými klientů, odkud se klienti o interkulturní práci dozvěděli a v názoru, že by mělo být více interkulturních pracovníků v NNO v Praze. V důležitějších bodech se jejich úhly pohledů rozcházel. Klienti zaškrtovali výrazně jiné služby a důvody vyhledání interkulturních pracovníků než samotní interkulturní pracovníci. Zároveň uváděli jiný počet interkulturních pracovníků, které klienti navštěvují.

Výsledky:

Spíše shodné odpovědi:

- **Odkud jste se dozvěděl(a) o službách interkulturního pracovníka:** od známých, z internetu
- **Spokojenost klientů s poskytovanými službami interkulturního pracovníka:** spíše ano
- **Rodinní příbuzní nebo známí klientů využívají služeb interkulturních pracovníků také:** ano
- **Názor ohledně působení dalších interkulturních pracovníků v NNO v Praze:** ano

Úplně neshodné odpovědi:

- **Klienti nejčastěji využívají služeb interkulturních pracovníků:**
IP¹²⁵: pomoc při jednání s veřejnými institucemi nebo jinými subjekty a osobami, základní sociální a právní poradenství, tlumočení, asistence/doprovody
K¹²⁶: zprostředkování kontaktu s majoritou (akce, workshopy), jiné
- **Důvody pro využívání služeb interkulturních pracovníků:**
IP¹²⁷: dobrá znalost klientova nebo podobného jazyka, migrantský původ interkulturního pracovníka, nabízené služby jsou jiné než ty, které poskytují ostatní profesionálové (sociální pracovníci, právníci...)
K¹²⁸: dobrá znalost klientova nebo podobného jazyka, dobrá znalost klientovy nebo podobné kultury, osobní zkušenost interkulturního pracovníka s klientovou nebo podobnou kulturou (studium, pobyt, práce v zahraničí...), služby využívají na základě doporučení

¹²⁵ IP = interkulturní pracovník

¹²⁶ K = klient

¹²⁷ IP = interkulturní pracovník

¹²⁸ K = klient

- **Od kolika interkulturních pracovníků klienti využívají služeb:**

IP¹²⁹: jednoho interkulturního pracovníka, více interkulturních pracovníků ze stejné organizace, více interkulturních pracovníků z jiných organizací

K¹³⁰: jednoho interkulturního pracovníka

Celkové shrnutí výsledků

Z výše uvedených výsledků vyplývá, že se všechny zkoumané skupiny spíše shodly na tom, že:

- a.) rodinní příslušníci a známí klientů využívají služeb interkulturních pracovníků také,
- b.) klienti jsou spíše spokojeni s poskytovanými službami,
- c.) klienti i interkulturní pracovníci si myslí, že by mělo působit více interkulturních pracovníků v rámci NNO v Praze.

Respondenti se rozcházejí v názorech:

- a.) odkud se klienti dovídají o službách interkulturních pracovníků,
- b.) jaké služby klienti čerpají nejčastěji,
- c.) z jakých důvodů klienti vyhledávají služby interkulturních pracovníků.

Všichni dotazovaní se jednoznačně neshodují v názoru:

- a.) od kolika interkulturních pracovníků klienti využívají služeb.

Cíle výzkumu byly:

1. Zjistit jak a v jaké míře jsou služby interkulturních pracovníků vyhledávány a využívány – služby interkulturních pracovníků jsou vyhledávány z rozličných důvodů a v různé míře.

¹²⁹ IP = interkulturní pracovník

¹³⁰ K = klient

2. Porovnat dva pohledy – klientů a interkulturních pracovníků na způsob využívání služeb – porovnání názorů interkulturních pracovníků pro arabskou komunitu se stanovisky klientů arabské komunity a porovnání odpovědí interkulturních pracovníků pro ruskojazyčnou komunitu s pohledy klientů ruskojazyčné komunity jsou uvedena výše v textu.

Výzkumné otázky byly:

- **1. Jaké služby interkulturních pracovníků jsou využívány nejvíce?** Dotazovaní uvedli rozdílná stanoviska.
- **2. Jak často jsou služby interkulturních pracovníků využívány?** Respondenti se na jednotných odpovědích neshodli.
- **3. Jaké důvody vedou klienty k vyhledávání těchto služeb?** Názory respondentů se vzájemně velice lišily.
- **4. Jaká je spokojenost klientů s poskytovanými službami?** S poskytovanými službami byli klienti spíše spokojeni.

5.4 Diskuze

Výzkum potvrdil, že názory respondentů se v zásadních bodech spíše rozcházelí, ale mezi jednotlivými komunitami se interkulturní pracovníci a jejich klienty shodovali. Vyhodnocená data by tak mohla posloužit Integračnímu centru Praha, o.p.s., jako zpětná vazba od jejich klientů. Výzkum by pak zároveň mohl inspirovat další neziskové organizace k získání dat od samotných uživatelů služeb.

Při sběru a vyhodnocování klientských dat jsem si uvědomila pár skutečností, jež mohly značně ovlivnit celý výzkum. Předpokládala jsem, že překladem dotazníku do cizích jazyků usnadním klientům pochopení tématu mého výzkumu. Netušila jsem, že klienti nevědí, co interkulturní práce vlastně je. Jazyk, kterým jsem dotazník napsala byl v některých otázkách tedy možná až moc odborný. Při vyhodnocování dat mě však zarazilo, že klienti častokrát zaškrtnli právě odlišnost profese jako jeden z důvodů, proč služeb interkulturní práce využívají. U všech respondentů mohl výsledky ovlivnit také fakt, že v místnosti byli přítomni jejich interkulturní pracovníci. Ti byli ve všech případech nápomocní, ale zdali

právě jejich přítomnost trochu nezkreslila výsledky (ať už pozitivně či negativně), to nedokážu posoudit. U arabských klientů tato skutečnost platila dvojnásobně, protože jsem pravidelně docházela na konverzační kluby pro jejich komunitu. Zde jsem působila jako pomocník lektorů, takže klienti mohli mít pocit, že jim výsledky pak nějak zprostředkují. Klienty jsme s interkulturními pracovníky ale vždy ujišťovali, že výsledky mají sloužit organizaci jen pro orientaci a jako jejich pohled na danou věc.

V příštím výzkumu bych zpřesnila odpověď f.) „služby využívám na základě doporučení“ u otázky č. 9. Také bych se respondentů zeptala na jejich národnost a pobytový status, které mohou mít vliv na vyhledávání služeb. Od jednoho interkulturního pracovníka z InBáze, z.s. jsem dostala doporučení do dalších výzkumů zahrnout také veřejné instituce, které jsou v některých případech příjemci interkulturní práce. Dále bych zde zapojila i sociální pracovníky a právníky z NNO, kterým interkulturní pracovníci často tlumočí při odborném poradenství, které klientům poskytují.

6.0 Závěr

Bakalářská práce se snažila popsat profesi interkulturního pracovníka, která v ČR doposud nemá takovou tradici jako v zahraničí. Laická a někdy i odborná veřejnost zatím povolání nezná, i přesto, že hraje v pomoci a podpoře migrantů důležitou roli. Teoretická část propojila novou pomáhající profesi se sociální prací, ze které čerpá metody, přístupy, zásady apod. Poukazovala také na místa, které ji od zmíněné sociální práce odlišují. Mezi ně patří specializace cizího jazyka na úrovni B2, znalost sociokulturního prostředí klientů a někdy i migrantský původ či zkušenost s migrací samotného pracovníka. Snahu o legislativní rámec interkulturní práce vyvíjela především Asociace pro interkulturní práci, z.s., ale jednání s MPSV ČR zatím nedokončila.

Praktická část byla zaměřena na poskytování služeb interkulturních pracovníků. Dotazníkové šetření jsem provedla mezi 6 interkulturními pracovníky pro arabskou a ruskojazyčnou komunitu z Integrovaného centra Praha, o.p.s a Inbáze, z.s. Dále jsem do výzkumu zahrнула 21 klientů těchto pracovníků z Integrovaného centra Praha, o.p.s. Cíle výzkumu byly: 1. zjistit jak a v jaké míře jsou služby interkulturních pracovníků vyhledávány a využívány, 2. porovnat dva pohledy – klientů a interkulturních pracovníků na způsob využívání služeb. Všechny 4 skupiny byli nejprve srovnány mezi sebou a poté interkulturní pracovníci a jejich cílová skupina klientů. Nakonec jsem udělala celkovou komparaci mezi všemi zúčastněnými skupinami respondentů. Na obě otázky jsem si díky šetření odpověděla. Dospěla jsem k závěrům, že klienti vyhledávali služeb interkulturních pracovníků z rozličných důvodů a v různé míře, stejně tak nešlo určit, jaké služby jsou využívány nejvíce. Všichni dotazovaní se společně shodli, že s poskytovanými službami jsou klienti spíše spokojeni.

Na předložených výsledcích z výzkumu a teorii se závěrečná práce snažila také demonstrovat potřebnost interkulturní práce, která se pomalými krůčky postupně integruje do veřejných institucí. Věřím, že se jednoho dne dočkáme legislativní zmínky o této profesi, ať už v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách anebo někde jinde.

Seznam literatury

Tištěné zdroje

ČIŽINSKÝ, Pavel a kol. *Cizinecké právo*, Praha: Linde, 2012. ISBN 978-80-7201-887-1.

DOHNALOVÁ, Eva, KOCOUREK, Jiří. *Teoretická východiska a interdisciplinarita interkulturní práce*. In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

DRBOHLAV, Marcel a David KUČERA. *Vietnamci v Čechách jak je známe i neznáme aneb (Ne)zdravá konkurence*. Praha: Prime Safety, 2012. ISBN 978-80-903906-4-5.

FREIDINGEROVÁ, Tereza. *Vietnamci v Česku a ve světě: migrační a adaptační tendence*. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON) v koedici s Přírodovědeckou fakultou Univerzity Karlovy Praha, 2014. ISBN 978-80-7419-174-9.

HOLKUPOVÁ, Jiřina. *Jazyková specializace angličtina*. In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

KHIDAYER, Emíre. *Arabský svět - jiná planeta?*. Vydání druhé. Přeložila Radana Studenovská. Praha: Mladá fronta, 2016. ISBN 978-80-204-4202-4.

KOCOUREK, Jiří. *Jazyková specializace vietnamština*. In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

KOCOUREK, Jiří. *Mediace*. In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

KOCOUREK, Jiří. *Vietnamci v České republice*. In ŠIŠKOVÁ, Tatjana, ed. *Menšiny a migranti v České republice: [my a oni v multikulturní společnosti 21. století]*. Praha: Portál, 2001. ISBN 80-7178-648-9.

LI, Zuzana. *Jazyková specializace čínština*. In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

MATOUŠEK, Oldřich. *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál, 2016. ISBN 978-80-262-1154-9.

MATOUŠEK, Oldřich, KŘIŠŤAN, Alois, Libor MUSIL a Martin SMUTEK, ed. *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0366-7.

MORAVEC, Karel, MÁCHA, Pavel. *Pobyt cizinců na území ČR*. In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

MOUSTAFA, Andrea, HUMLOVÁ, Anna. *Jazyková specializace arabština*. In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

SLÁDEK, Karel. *Ruská diaspora v České republice: sociální, politická a religiozní variabilita ruských migrantů*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2010. ISBN 978-80-87378-49-6.

SLÁDEK, Karel. *Ukrajinská migrace v Čechách a její křesťanská religiozita*. In PAVLÍKOVÁ, Eva a Karel SLÁDEK a kol. *Sociální situace a religiozita ukrajinských migrantů v ČR: kolektivní monografie*. Červený Kostelec: Pavel Mervart, 2009. ISBN 978-80-86818-95-5.

VODÁČKOVÁ, Daniela. *Interkulturní práce jako pomáhající profese*. In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

ZIKMUNDOVÁ, Veronika, Makách Branislav. *Jazyková specializace mongolština*. In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze, 2014. ISBN 978-80-905759-0-5.

Internetové zdroje

Asociace pro interkulturní práci. Asociace pro interkulturní práci. interkulturniprace.cz [online]. [cit. 2018-08-03]. dostupné z: <http://interkulturniprace.cz/>.

BENEDIKT, Aleš. *Odbor cizinecké policie*. Policie České republiky. policie.cz [online]. [cit. 2018-08-01]. dostupné z: <http://www.policie.cz/clanek/odbor-cizinecke-policie-540818.aspx>.

BORSKÁ, Marcela. *Sociální práce s migranty I. – Role sociálního pracovníka v azylovém zařízení pro uprchlíky*. Konfederace sociálních služeb. socialninovinky.cz [online]. 2.11.2015 [cit.2018-07-31]. dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/512-socialni-prace-s-migranty-i-role-socialniho-pracovnika-v-azylovem-zarizeni-pro-uprchliky>.

Databáze interkulturních pracovníků. Asociace pro interkulturní práci. interkulturniprace.cz [online]. [cit. 2018-08-02]. dostupné z: <http://interkulturniprace.cz/potrebuji-interkulturniho-pracovnika/databaze-ip/>.

DOHNALOVÁ, Eva, POJMANOVÁ, Marina a NGUY GIAG, Linh. *Formování profese interkulturní pracovník v ČR – zkušenost* Inbáze, o.s. Asociace pro interkulturní práci. Praha: 27.11.2014. In SlidePlayer. slideplayer [online]. [cit.2018-08-03]. dostupné z: <https://slideplayer.cz/slide/3038829/>. Prezentace byla přednesena na „Kulatém stole v rámci projektu „INTEGRO“.

Emigrant. Slovník cizích slov. slovník-cizich-slov.abz.cz [online]. [cit.2018-08-12]. dostupné z: <https://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/emigrant>.

ERDENEBAT, Otgon-Erdene. *Zapojení interkulturního pracovníka do systému sociálních služeb* (online). Praha, 2017 [cit. 2018-08-10]. Univerzita Karlova, Husitská teologická fakulta. Vedoucí práce Monika Nová. dostupné na: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/179573>.

Etický kodex. Asociace pro interkulturní práci. interkulturniprace.cz [online]. [cit. 2018-08-02]. dostupné z: <http://interkulturniprace.cz/pro-interkulturni-pracovniky/eticky-kodex/>.

Formování profese „sociokulturní mediátor“. Inbáze. inbaze.cz [online]. Praha [cit. 2018-08-02]. dostupné z: <http://www.inbaze.cz/aktualni-projekty/formovani-profese-sociokulturni-mediator/>.

GÜNTEROVÁ, Tereza. *Sociální práce s uprchlíky*. In MATOUŠEK, Oldřich, Jana KOLÁČKOVÁ a Pavla KODYMOVÁ,ed. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi* [online]. Vydání druhé. Praha: Portál, 2010 [cit. 2018-07-27]. ISBN 978-80-7367-818-0. Dostupné z: <http://sfx.is.cuni.cz/sfxlcl3?sid=shorturl&isbn=80-7367-818-7>.

HAVRÁNKOVÁ, Olga. *Případová práce*. In Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce* [online]. Vydání druhé. Praha: Portál, 2008 [cit.2018-07-29]. dostupné z: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=b54f6076-6c7c-443c-b7f7-956aa0b51741%40pdc-vsessmgr06&bdata=Jmxhbm9Y3Mmc2l0ZT1lZHMtG12ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=1639927&db=nlebk>.

HAVRÁNKOVÁ, Olga. *Případová práce – 2*. Praha: 20.10.2015. [cit. 2018-07-30]. Prezentace byla přednesena PhDr. Olgou Havránkovou v rámci předmětu Metody sociální práce I. na KSOCP FF UK.

HOFMANOVÁ, Yvona. *Sociální práce s uprchlíky a cizinci z pohledu pracovníků nevládních organizací v ČR*. Organizace pro pomoc uprchlíkům. Litomyšl: 15.9.2015. In MPSV. mpsv.cz [online]. [cit.2018-07-27]. dostupné z: <https://www.mpsv.cz/files/clanky/21886/hofmanova.pdf>. Prezentace byla přednesena na odborném semináři s názvem „Dobrá praxe v sociální práci: inspirace a příležitosti“ (v rámci projektu *Systémová podpora profesionálního výkonu sociální práce*) pořádaném MPSV ČR a AOP.

HORVÁTHOVÁ, Lenka. *Systém sociálních služeb poskytovaných v oblasti péče o uprchlíky v České republice* [online]. 2008 [cit. 2018-07-31]. dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/61228>. Vedoucí práce Daniela Vodáčková.

Imigrant. Slovník cizích slov. slovník-cizich-slov.abz.cz [online]. [cit.2018-08-12]. dostupné z: <https://slovník-cizich-slov.abz.cz/web.php/slovo/imigrant>.

Instituce a organizace v ČR. Multikulturní centrum Praha. migraceonline.cz [online]. [cit.2018-07-31]. dostupné z: <http://migraceonline.cz/cz/uzitecne-zdroje/institutions-and-organizations-in-cze-3#cat-stranky-organizaci>.

Konsorciium nevládních organizací pracujících s migranty. Konsorciium nevládních organizací pracujících s migranty. migracnikonsorciium.cz [online]. [cit.2018-07-31]. dostupné z: <http://www.migracnikonsorciium.cz/cs/>, <http://www.migracnikonsorciium.cz/cs/kdo-jsme/#clenskeorganizace>.

Koordináční centrum pro cizince v průmyslové zóně Kvasiny. Koordináční centrum pro cizince v průmyslové zóně Kvasiny. koordinacnicentrum.cz [online]. [cit.2018-07-31]. dostupné z: <http://koordinacnicentrum.cz/>.

LUCKÁ, Yvonna. *Krizová intervence*. In Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce* [online]. Vydání druhé. Praha: Portál, 2008 [cit.2018-07-28]. dostupné z: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=b54f6076-6c7c-443c-b7f7-956aa0b51741%40pdc-vsessmgr06&bdata=Jmxhbm9Y3Mmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=1639927&db=nlebk>.

MALUŠKOVÁ, Eva. *Sociální konstrukce interkulturní mediace v České republice* [online]. Brno, 2017 [cit. 2018-06-12]. Diplomová práce. Masarykova univerzita, Fakulta sociálních studií. Vedoucí práce Libor Musil, Lenka Kříčková. dostupné na: <https://is.muni.cz/th/y088u/>.

MATOUŠEK, Oldřich. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení* [online]. 2., aktualiz. vyd. Praha: Portál, 2012 [cit. 2018-07-30]. ISBN 978-80-262-0041-3. dostupné z: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=1078b947-9ec4-4d6f-ad43-d7766bd901d4%40sessionmgr120&bdata=Jmxhbm9Y3Mmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=1639987&db=nlebk>.

MATOUŠEK, Oldřich. *Základy sociální práce* [online]. Praha: Portál, 2001 [cit.2018-07-06]. ISBN 80-7178-473-7. dostupné z: <https://ulozto.cz/!qRYaLqQ6ExtG/zaklady-socialni-prace-matousek-pdf>.

MORYSOVÁ, Jana. *Problematika sociální práce s žadateli o azyl v přijímacím středisku* [online]. 2010 [cit. 2018-07-31], 63 s. (84712 z.), 24 s. příloh. Bakalářské práce. Univerzita Palackého, Katedra antropologie a zdravotní vědy. Vedoucí práce Ivana Knausová. dostupné z: <https://theses.cz/id/yfjlgg/?furl=%2Fid%2Fyfjlgg%2F;lang=en>.

Pobyt a bydlení. MPSV ČR a MV ČR. cizinci.cz [online]. [cit. 2018-08-03]. dostupné z: <http://cizinci.cz/cs/2372-pobyt-bydleni>.

Poslání a cíle. Asociace pro interkulturní práci. interkulturniprace.cz [online]. [cit. 2018-07-02]. dostupné z: <http://interkulturniprace.cz/o-nas/poslani-a-cile/>.

Provoz zařízení. Správa uprchlických zařízení MV ČR. suz.cz [online]. [cit.2018-07-30]. dostupné z: <http://www.suz.cz/co-delame/provoz-zarizeni/>.

Předpis č. 208/1993 Sb., sdělení ministerstva zahraničních věcí o sjednání Úmluvy o právním postavení uprchlíků a Protokolu týkajícího se právního postavení uprchlíků. PSP. psp.cz [online]. [cit. 2018-07-30]. dostupné za: <https://www.psp.cz/sqw/sbirka.sqw?cz=208&r=1993>

Registr poskytovatelů sociálních služeb. MPSV ČR. iregistr.mpsv.cz [online]. [cit.2018-07-28]. dostupné z:

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/rozsirene_hledani_sluzby.do?si=&scs=2&spo=&spd=&zn=&srp=pdaz&zak=Hlavn%C3%AD+m%C4%9Bsto+Praha&zaok=Hlavn%C3%AD+m%C4%9Bsto+Praha&zao=&zau=&pn=&pic=&SUBSESSION_ID=1532779229625_1&sbmt=Vyhledat ,

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/rozsirene_hledani_sluzby.do?pg=2&zn=&zao=&pic=&zak=Hlavn%C3%AD+m%C4%9Bsto+Praha&spd=&spo=&zaok=Hlavn%C3%AD+m%C4%9Bsto+Praha&zau=&pn=&scs=2&si=&srp=pdaz&SUBSESSION_ID=1532779229625_1#results ,

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/rozsirene_hledani_sluzby.do?pg=3&zn=&zao=&pic=&zak=Hlavn%C3%AD+m%C4%9Bsto+Praha&spd=&spo=&zaok=Hlavn%C3%AD+m%C4%9Bsto+Praha&zau=&pn=&scs=2&si=&srp=pdaz&SUBSESSION_ID=1532779229625_1#results ,

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/rozsirene_hledani_sluzby.do?pg=4&zn=&zao=&pic=&zak=Hlavn%C3%AD+m%C4%9Bsto+Praha&spd=&spo=&zaok=Hlavn%C3%AD+m%C4%9Bsto+Praha&zau=&pn=&scs=2&si=&srp=pdaz&SUBSESSION_ID=1532779229625_1#results ,

http://iregistr.mpsv.cz/socreg/rozsirene_hledani_sluzby.do?zn=&zao=&sd=krizov%C3%A1+pomoc&pic=&zak=&spd=&spo=&zaok=&sbmt=Vyhledat&zau=&pn=&scs=2&si=&srp=pdaz&SUBSESSION_ID=1532782799944_3.

Sdělení č. 76/2004 Sb.m.s. Ministerstva zahraničních věcí o Evropské úmluvě o státním občanství. Nakladatelství Sagit. sagit.cz [online]. [cit. 2018-08-12]. dostupné z: <http://www.sagit.cz/info/ss04076>.

SEDLÁČKOVÁ, Věra. *Uplatnění profese interkulturního pracovníka v rámci integračních center na území Moravy a Slezska* (online). Olomouc, 2014 [cit. 2018-06-12]. Bakalářská práce (Bc.). Univerzita Palackého v Olomouci, Cyrilometodějská teologická fakulta. dostupné na: https://theses.cz/id/z39wrf/BP_Sedlkov_Vra_CHASOC.pdf.

Sociální práce s uprchlíky. Informační systém JABOK. is.jabok.cz [online]. 2016 [2018-07-30]. dostupné z: https://is.jabok.cz/el/JA10/leto2016/S214/um/Socialni_prace_s_uprchliky.pdf.

Sociologická encyklopedie. *Metoda srovnávací.* Sociologický ústav AV ČR, v.v.i. encyklopedie.soc.cas.cz [online]. [cit.2018-08-10]. dostupné z: https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Metoda_srovn%C3%A1vac%C3%AD.

ŠIŠKOVÁ, Taťána, Helena, STÖHROVÁ. *Mediace*. In Matoušek, O. a kol. *Metody a řízení sociální práce* [online]. Vydání druhé. Praha: Portál, 2008 [cit.2018-07-29]. dostupné z: <http://eds.b.ebscohost.com/eds/detail/detail?vid=1&sid=b54f6076-6c7c-443c-b7f7-956aa0b51741%40pdc-vsessmgr06&bdata=Jmxhbm9Y3Mmc2l0ZT1lZHMtbGl2ZSZzY29wZT1zaXRl#AN=1639927&db=nlebk>.

ŠVĚŘEPA, Milan. Definice sociální práce. *Sociální revue* [online]. 11.3.2005, 2.r. [cit. 2018-07-26]. ISSN 1801-6790. dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/definice-socialni-prace>.

ŠVĚŘEPA, Milan. *Organizace sdružující sociální pracovníky a jim podobné*. Sociální revue [online].3.8.2005 [cit. 2018-07-31]. ISSN 1801-6790. dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/organizace-sdruzujici-socialni-pracovniky-a-jim-podobne>.

VLČKOVÁ, Dominika. *Integrace cizinců na území hlavního města Prahy Na příkladu Pákistánců* [online]. 2011 [cit. 2018-08-09]. Dostupné z: <https://is.cuni.cz/webapps/zzp/detail/81466>. Vedoucí práce Markéta Seidlová. In DISMAN, M. (2009): *Jak se vyrábí sociologická znalost: příručka pro uživatele*. Karolinum. 3. vydání. Praha, 372 s.

Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách. In MPSV ČR. mpsv.cz [online], [cit. 2018-07-29], dostupné z https://www.mpsv.cz/files/clanky/31234/Zakon_o_socialnich_sluzbach-stav_k_1._10._2017.pdf.

Zákon č.326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů. MV ČR. mvcr.cz [online]. [cit.2018-08-01]. dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/aktualni-zneni-zakona-c-326-1999-sb-o-pobytu-cizincu-na-uzemi-ceske-republiky-580539.aspx>.

Zařízení pro děti – cizince. zdcpraha.cz [online].[cit.2018-07-30]. dostupné z: <http://zdcpraha.cz/>.

Seznam zkratek:

AFIM	Azylový, migrační a integrační fond
AKREDITOVANÝ KVALIFIKAČNÍ KURZ	akreditovaný kvalifikační kurz pro pracovníky v sociálních službách
AOP	Asociace občanských poraden
C.	cizinec
CPIC	Centra na podporu integrace cizinců
ČR	Česká republika
ČSFR	Československá federativní republika
E.N.	etnická menšina
EU	Evropská unie
IAS	integrační azylová střediska
IASSW	Mezinárodní asociace škol sociální práce
IFSW	Mezinárodní federace sociálních pracovníků
IOM	Mezinárodní organizace pro migraci
IP	interkulturní pracovník
K	klient
KMC	komunitní multietnická centra
KONSORCIUM	Konsorciem nevládních organizací pracujících s migranty
KOORDINAČNÍ CENTRUM	Koordinační centrum pro cizince v průmyslové zóně Kvasiny
KSOCP FF UK	Katedra sociální práce Filozofické fakulty Univerzity Karlovy
MPSV ČR	Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
MŠMT ČR	Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy České republiky
MV ČR	Ministerstvo vnitra České republiky
N.M.	národnostní menšina
NNO	nevládní (nestátní) neziskové organizace

NSK	Národní soustava kvalifikací
NSP	Národní soustava povolání
OAMP	Odbor azylové a migrační politiky
POS	pobytová střediska
PŘS	přijímací střediska
PSP	Poslanecká sněmovna Parlamentu České republiky
SIP	Státní integrační program
SUZ	Správa uprchlických zařízení
UNHCR	Úřad Vysokého komisaře Organizace spojených národů pro uprchlíky
ZDC	Zařízení pro děti – cizince
ZZC	zařízení pro zajištění cizinců

Příloha č. 1 – Dotazník pro interkulturní pracovníky v češtině

Dotazník

Význam profese interkulturního pracovníka pro sociální práci v ČR – bakalářská práce
Tento dotazník je součástí výzkumu, který provádím při psaní bakalářské práce. Data z něj budou použita přímo v bakalářské práci a případně z nich budou čerpat tyto neziskové organizace: **InBáze, z.s., Poradna pro integraci, z.ú., Sdružení pro integraci a migraci, o.p.s. a Integrační centrum Praha, o.p.s.**, a to z toho důvodu, aby dostaly zpětnou vazbu od svých klientů na poskytované služby. Cílem dotazníku je přímo zjistit, jak klienti využívají služeb interkulturních pracovníků v neziskových organizacích v Praze. Dotazník je anonymní, takže se nikdo nedoví, jaký interkulturní pracovník a z jaké organizace ho vyplnil!!! Prosím, u každé otázky zaškrtněte pouze 1 správnou odpověď, pokud u ní nebude napsáno něco jiného. Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.

1.) Jste:

- a) muž
- b) žena

2.) Je Vám:

- a) 18–30 let
- b) 31–40 let
- c) 41–50 let
- d) 51–60 let
- e) více než 60 let

3.) Jak dlouho pracujete v ČR jako interkulturní pracovník?

- a) méně než 1 rok
- b) 1–2 roky
- c) 3–4 roky
- d) více než 4 roky

4.) Jste interkulturní pracovník pro: (můžete zaškrtnout i více odpovědí)

- a) anglicky mluvící komunitu
- b) španělsky mluvící komunitu
- c) rusky mluvící komunitu
- d) ukrajinsky mluvící komunitu
- e) arabsky mluvící komunitu
- f) mongolsky mluvící komunitu
- g) vietnamsky mluvící komunitu
- h) čínsky mluvící komunitu
- i) jiné

5.) Odkud si myslíte, že se klienti nejčastěji dovídají o Vašich službách?

- a) od veřejné instituce (úřady, Cizinecká policie, školy...)
- b) od neziskové organizace (sociální pracovník, právník, akce, workshopy...)
- c) od známých
- d) od sousedů
- e) z internetu
- f) jiné

6.) Jaký máte nyní průměrný počet aktivních (pravidelných) klientů za měsíc?

- a) do 10 klientů
- b) 11–15 klientů
- c) 16–20 klientů

- d) 21–30 klientů
- e) více než 30 klientů

7.) Jak často v průměru využívají klienti (dohromady) Vašich služeb za týden?

- a) několikrát denně
- b) 2x – 3x denně
- c) 1x denně
- d) 3–4 dny v týdnu
- e) 1–2 dny v týdnu
- f) jiné

8.) U každé služby zaškrtněte, jak moc ji klienti v průměru využívají za poslední rok. (1 – nejvíce využívají, 2 – využívají často, 3 – využívají občas, 4 – spíše nevyužívají, 5 – téměř nevyužívají)

Nabízené služby interkulturních pracovníků	1	2	3	4	5
pomoc při jednání s veřejnými institucemi nebo jinými subjekty a osobami	1	2	3	4	5
základní sociální a právní poradenství	1	2	3	4	5
tlumočení	1	2	3	4	5
asistence, doprovody	1	2	3	4	5
prevence a pomoc při řešení konfliktů s majoritou	1	2	3	4	5
zprostředkování kontaktu s majoritou (akce, workshopy)	1	2	3	4	5
jiné	1	2	3	4	5

9.) Z jakého důvodu si myslíte, že klienti využívají Vašich služeb jako interkulturního pracovníka? (můžete zaškrtnout i více odpovědí)

- a) dobrá znalost klientova nebo podobného jazyka
- b) dobrá znalost klientovy nebo podobné kultury
- c) osobní zkušenost s klientovou nebo podobnou kulturou (studium, pobyt, práce v zahraničí...)
- d) migrantský původ pracovníka
- e) nabízené služby jsou jiné než ty, které poskytují ostatní profesionálové (sociální pracovníci, právníci...)
- f) služby využívají na základě doporučení
- g) jiné

10.) Myslíte si, že klienti nejčastěji využívají služeb od:

- a) jednoho interkulturního pracovníka
- b) více interkulturních pracovníků ze stejné organizace
- c) více interkulturních pracovníků z jiných organizací
- d) nevím

11.) Využívají služeb interkulturního pracovníka také rodinní příslušníci nebo známí klientů (nemusíte to být pouze Vy)?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

12.) Myslíte si, že se při poskytování služeb v průměru uspokojí většinu potřeb klienta?

- a) ano
- b) spíše ano
- c) spíše ne
- d) ne
- e) nevím

13.) Myslíte si, že by mělo být více interkulturních pracovníků v neziskových organizacích v Praze?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

Příloha č. 2 - Dotazník pro klienti v češtině (vzor pro překlady)

Dotazník

Význam profese interkulturního pracovníka pro sociální práci v ČR – bakalářská práce

Tento dotazník je součástí výzkumu, který provádím při psaní bakalářské práce. Data z něj budou použita přímo v bakalářské práci a případně z nich budou čerpat tyto neziskové organizace: **InBáze, z.s., Poradna pro integraci, z.ú., Sdružení pro integraci a migraci, o.p.s. a Integrované centrum Praha, o.p.s.**, a to z toho důvodu, aby dostaly zpětnou vazbu od svých klientů na poskytované služby. Cílem dotazníku je zjistit, jak klienti využívají služeb interkulturních pracovníků v neziskových organizacích v Praze. Dotazník je anonymní, takže se nikdo nedoví, jaký klient a z jaké organizace ho vyplnil!!! Prosím, u každé otázky zaškrtněte pouze 1 správnou odpověď, pokud u ní nebude napsáno něco jiného. Děkuji Vám za vyplnění dotazníku.

1.) Jste:

- a) muž
- b) žena

2.) Je Vám:

- a) méně než 18 let
- b) 18–30 let
- c) 31–40 let
- d) 41–50 let
- e) 51–60 let
- f) více než 60 let

3.) Jak dlouho žijete v ČR?

- a) méně než 6 měsíců
- b) 6 měsíců–1 rok
- c) 2–3 roky
- d) 4–5 let
- e) 6–10 let
- f) více než 10 let

4.) Využíváte služeb interkulturního pracovníka pro: (můžete zaškrtnout i více odpovědí)

- a) anglicky mluvící komunitu
- b) španělsky mluvící komunitu
- c) rusky mluvící komunitu
- d) ukrajinsky mluvící komunitu
- e) arabsky mluvící komunitu
- f) mongolsky mluvící komunitu
- g) vietnamsky mluvící komunitu
- h) čínsky mluvící komunitu
- i) jiné

5.) Odkud jste se dozvěděl(a) o službách interkulturního pracovníka?

- a) od veřejné instituce (úřady, Cizinecká policie, školy...)
- b) od neziskové organizace (sociální pracovník, právník, akce, workshopy...)
- c) od známých
- d) od sousedů
- e) z internetu
- f) jiné

6.) Kdy jste cca poprvé využil(a) služeb interkulturního pracovníka? (zaškrtněte 1 odpověď, která se skutečnosti blíží nejvíce)

- a) méně než před 1 měsícem
- b) před 1 měsícem
- c) před 3 měsíci

- d) před 6 měsíci
- e) před 1 rokem
- f) před 1–2 lety
- g) před více než 3 lety
- h) jiné

7.) Jak často v průměru využíváte služeb interkulturního pracovníka?

- a) více než 1x týdně
- b) 1x týdně
- c) 1x 14 dní
- d) 1x měsíčně
- e) méně než 1x měsíčně
- f) zatím jsem využil(a) služeb pouze 1x
- g) různé

8.) S čím se na interkulturního pracovníka obracíte nejčastěji? (můžete zaškrtnout i více odpovědí)

- a) pomoc při jednání s veřejnými institucemi nebo jinými subjekty a osobami
- b) základní sociální a právní poradenství
- c) tlumočení
- d) asistence, doprovody
- e) prevence a pomoc při řešení konfliktů s majoritou
- f) zprostředkování kontaktu s majoritou (akce, workshopy)
- g) jiné

9.) Z jakého důvodu využíváte služeb interkulturního pracovníka? (můžete zaškrtnout i více odpovědí)

- a) dobrá znalost Vašeho nebo podobného jazyka
- b) dobrá znalost Vaší nebo podobné kultury
- c) osobní zkušenost interkulturního pracovníka s Vaší nebo podobnou kulturou (studium, pobyt, práce v zahraničí...)
- d) migrantský původ interkulturního pracovníka
- e) nabízené služby jsou jiné než ty, které poskytují ostatní profesionálové (sociální pracovníci, právníci...)
- f) služby využívám na základě doporučení
- g) jiné

10.) Využíváte služeb od:

- a) jednoho interkulturního pracovníka
- b) více interkulturních pracovníků ze stejné organizace
- c) více interkulturních pracovníků z jiných organizací

11.) Využívají služeb interkulturního pracovníka také Vaši rodinní příslušníci nebo známí (nemusí se jednat o stejného interkulturního pracovníka, k jakému chodíte Vy)?

- a) ano
- b) ne
- c) nevím

12.) Jak jste s poskytovanými službami interkulturního pracovníka spokojeni?

- a) jsem spokojený(á)
- b) jsem spíše spokojený(á)
- c) jsem spíše nespokojený(á)
- d) nejsem spokojený(á)
- e) nevím

13.) Myslíte si, že by mělo být více interkulturních pracovníků v neziskových organizacích v Praze?

- a) ano
- b) ne

c) nevím

Пříloha č. 3 – Dotazník pro klienti v arabštině

استبيان

الاستبيان للعملاء المستفيدين من الوسطاء الثقافيين :

أهمية مهنة الوسطاء الثقافيين في العمل الاجتماعي في الجمهورية التشيكية – أطروحة لنيل درجة البكالوريوس
هذا الاستبيان هة جزء من البحث الذي أقوم به لرسالتي الجامعية للبكالوريوس . سيتم استخدام البيانات من أجل أطروحة البكالوريوس ويمكن ان تستخدم أيضا من قبل المنظمات غير الربحية :

**InBáze, z.s., Poradna pro integraci,z.ú., Sdružení pro integraci a migraci,o.p.s. a Integrační centrum
praha, o.p.s.**

وهذا للحصول على ردة فعل العملاء عن خدماتهم المقدمة. الهدف من الاستبيان يتضمن على كيفية استخدام العملاء للخدمات المقدمة الوسطاء الثقافيين في المنظمات غير الربحية في براغ. يتم تعبئة الاستبيان بشكل سري وبالتالي ليس من الممكن معرفة المنظمات والعملاء التابعين لها. يجب اختيار اجابة واحدة صحيحة فقط (الا في حالة كتابة عكس ذلك بجانب السؤال) .

(1) الجنس :

(أ) ذكر

(ب) أنثى

(2) العمر :

(أ) أصغر من 18 سنة

(ب) بين 18-30 سنة

(ت) بين 31-40 سنة

(ج) بين 41-50 سنة

(ح) بين 51-60 سنة

(د) أكثر من 60 سنة

(3) منذ متى وأنت تعيش في الجمهورية التشيكية :

(أ) أقل من 6 أشهر

(ب) بين 6 أشهر وسنة

(ت) بين سنة و سنتين

(ج) بين 4-5 سنوات

(ح) بين 6-10 سنوات

(د) أكثر من 10 سنوات

(4) من أي الوسطاء الثقافيين تحتاج المساعدة : (يمكن اختيار اجابة أو أكثر):

(أ) الوسطاء الثقافيين الناطقين باللغة الانكليزية

(ب) الوسطاء الثقافيين الناطقين باللغة الاسبانية

(ت) الوسطاء الثقافيين الناطقين باللغة الروسية

(ث) الوسطاء الثقافيين الناطقين باللغة الاوكرانية

(ج) الوسطاء الثقافيين الناطقين باللغة العربية

د) الوسطاء الثقافيين الناطقين باللغة المنغولية

هـ) الوسطاء الثقافيين الناطقين باللغة الفتنامية

ل) الوسطاء الثقافيين الناطقين باللغة الصينية

ك) اجابة أخرى

5) من أين عرفت بالخدمات المقدمة من الوسطاء الثقافيين ؟

أ) من المؤسسات العامة (مكاتب , شرطة الاجانب , المدارس ,...)

ب) من المنظمات غير الربحية (العاملين الاجتماعيين , المحاميين ,الفعاليات , ورشات العمل ,...)

ت) من الأقارب

ث) من الجيران

ج) من الانترنت

د) اجابة أخرى

6) متى حصلت على أول خدمة من الوسطاء الثقافيين (يجب اختيار اجابة واحدة التي هي أقرب ماتكون للواقع):

أ) أقل من شهر

ب) منذ شهر

ت) منذ 3 أشهر

ث) منذ 6 أشهر

ج) منذ سنة

ح) منذ سنة لسنتين

د) منذ أكثر من 3 سنوات

ك) اجابة أخرى

7) بمعدل كم مرة تستخدم الخدمات من الوسطاء الثقافيين ؟

أ) أكثر من مرة بالأسبوع

ب) مرة في الأسبوع

ت) مرة كل 14 يوم

ث) مرة في الشهر

ج) أقل من مرة بالشهر

ح) لحد الان استخدمت هذه الخدمات مرة واحدة فقط

د) اجابة اخرى

8) من أجل ماذا تستخدم الخدمات من قبل الوسطاء الثقافيين غالباً ؟ (يمكن اختيار اجابة واحدة أو اكثر)

أ) المساعدة من اجل المراجعة المؤسسات العامة او جهات وأشخاص اخرى

(ب) الاستشارات القانونية والاجتماعية

(ت) الترجمة

(ث) المساعدة, المرافقة

(ج) الوقاية والمساعدة من أجل حل الخلافات مع الأغلبية العظمى

(ح) خلق وسط للتواصل من الأغلبية العظمى

(د) اجابة أخرى

(9) لأي سبب تستخدم الخدمات من قبل الوسطاء الثقافيين ؟ (يمكن اختيار اجابة واحدة أو أكثر)

(أ) لمعرفتهم للغتي او اللغة القريبة منها

(ب) لمعرفتهم بثقافتي او الثقافات القريبة منها

(ت) تجربتي الشخصية مع الوسطاء الثقافيين مع ثقافتي او ثقافات أخرى (دراسة, اقامة, العمل في الخارج)

(ث) لانهم من أصول أخرى (اجانب).

(ج) خدماتهم المجانية المقدمة تختلف عن الخدمات مدفوعة الاجر المقدمة من الأشخاص المختصين (المحامين, العاملين الاجتماعيين)

(ح) الخدمات المقترحة من شخص اخر

(د) اجابة أخرى

(10) تستخدم هذه الخدمات من :

(أ) وسيط ثقافي واحد.

(ب) أكثر من وسيط ثقافي من منظمة واحدة

(ت) أكثر وسيط ثقافي من أكثر من منظمة

(11) هل يستخدم الخدمات من قبل الوسطاء الثقافيين فرد اخر من افراد عائلتك او معارفك (ليس من الضروري ان يكون نفس وسيط ثقافي الذي يقدم لك المساعدة)

(أ) نعم

(ب) لا

(ج) لا أعرف

(12) ماهو انطباعك للخدمات المقدمة من قبل الوسطاء الثقافيين ؟

(أ) راضٍ جدا

(ب) راضٍ

(ت) غير راضٍ

(ث) غير راضٍ أبدا

(ج) لا أعرف

13) هل تعتقد انه يجب ان يكون عدد الوسطاء الثقافيين أكثر في المنظمات غير الربحية ؟

أ) نعم

ب) لا

ت) لا أعرف

Пříloha č. 4 – Dotazník pro klienty v ruštině

Анкета

Важность профессии интеркультурного работника для социальной работы в Чешской Республике - диплом бакалавра

Эта анкета является частью исследования, которое я провожу при написании бакалаврской работы. Данные этой анкеты будут использованы в бакалаврской работе, и при необходимости данными анкеты будут пользоваться эти организации: **InBáze, z.s., Poradna pro integraci, z.ú., Sdružení pro integraci a migraci, o.p.s. и Integrační centrum Praha, o.p.s.**, по той причине, чтобы получить обратную связь от своих клиентов о предоставляемых услугах. Целью анкеты является выяснение того, как клиенты пользуются услугами интеркультурных работников в некоммерческих организациях в Праге. Анкета анонимна - никто не узнает какой клиент из какой организации анкету заполнил. Отвечая на каждый вопрос, выберите один вариант ответа (если в формулировке вопроса не указано иное). Благодарю Вас за заполнение анкеты.

1.) Вы женщина или мужчина?

- a) женщина
- b) мужчина

2.) Ваша возрастная категория?

- a) младше 18-ти лет
- b) 18-30
- c) 31-40
- d) 41-50
- e) 51-60
- f) 60 лет или старше

3.) Как долго вы живёте в Чехии?

- a) менее 6 месяцев
- b) 6 месяцев - 1 год
- c) 2-3 года
- d) 4-5 лет
- e) 6-10 лет
- f) более 10 лет

4.) Вы пользуетесь услугами интеркультурного работника для: (можно выбрать несколько вариантов ответа)

- a) англоязычных клиентов
- b) испаноязычных клиентов
- c) русскоязычных клиентов
- d) украинскоязычных клиентов
- e) арабоязычных клиентов
- f) монгоязычных клиентов
- g) вьетнамскоязычных клиентов
- h) китайскоязычных клиентов
- i) других

5.) Откуда вы узнали об услугах интеркультурного работника?

- a) от государственных институтов (органы власти, полиция по делам иностранцев, школы)
- b) от некоммерческих организаций (социальный работник, юрист, мероприятия, мастер-классы ...)

- c) от знакомых
- d) от соседей
- e) в Интернете
- f) другое

6.) Когда вы примерно впервые использовали услуги интеркультурного работника? (выберите 1 ответ, который наиболее соответствует реальности)

- a) меньше месяца назад
- b) месяц назад
- c) 3 месяца назад
- d) 6 месяцев назад
- e) год назад
- f) 1-2 года назад
- g) более 3 лет назад
- h) другое

7.) Как часто, в среднем, вы пользуетесь услугами интеркультурного работника?

- a) более 1 раза в неделю
- b) 1 раз в неделю
- c) 1 раз в две недели
- d) 1 раз в месяц
- e) реже 1 раза в месяц
- f) пользовался/лась услугами только один раз
- g) другое

8.) По каким вопросам вы чаще всего обращаетесь к интеркультурному работнику? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

- a) помощь в общении с государственными институтами или другими субъектами и гражданами
- b) основные социальные и юридические консультации
- c) услуги устного переводчика
- d) ассистенция, сопровождение
- e) предотвращение конфликтных ситуаций и помощь в разрешении конфликтов с чешским обществом
- f) обеспечение контакта с чешским обществом (мероприятия, мастер-классы)
- g) другое

9.) Почему вы пользуетесь услугами интеркультурного работника? (можно выбрать несколько вариантов ответа)

- a) хорошее знание вашего или аналогичного языка
- b) хорошее знание вашей или похожей культуры
- c) личный опыт интеркультурного работника с вашей или похожей культурой (обучение, пребывания за границей, работа за рубежом ...)
- d) иммигрантское происхождение интеркультурного работника
- e) предлагаемые услуги отличаются от предоставляемых другими профессионалами (социальные работники, юристы ...)
- f) пользуюсь услугами на основе рекомендаций
- g) другое

10.) Вы пользуетесь услугами:

- a) одного интеркультурного работника
- b) более чем одного интеркультурного работника из одной организации
- c) более чем одного интеркультурного работника из других организаций

11.) Пользуются ли услугами интеркультурного работника также члены вашей семьи или знакомые? (не важно, что это не тот же интеркультурный работник, к которому обращаетесь вы)

- a) да
- b) нет
- c) я не знаю

12.) Насколько вы довольны предоставляемыми услугами интеркультурного работника?

- a) доволен/льна
- b) скорее доволен/льна
- c) скорее недоволен/льна
- d) недоволен/льна
- e) я не знаю

13.) Как вы считаете, в Праге должно работать больше интеркультурных работников в некоммерческих организациях?

- a) да
- b) нет
- c) я не знаю

Příloha č. 5 – Dotazník pro klienty v ukrajinštině

Анкета

Значення професії інтеркультурного працівника для соціальної роботи в Чехії - бакалаврська дипломна робота

Ця анкета є частиною дослідження, яке я проводжу при написанні дипломної роботи бакалавра. Вихідні дані цієї анкети будуть використані в бакалаврській роботі, і при необхідності вихідними даними анкети будуть користуватись ці організації: **InBáze, z.s., Poradna pro integraci, z.ú., Sdružení pro integraci a migraci, o.p.s. i Integrovní centrum Praha, o.p.s.**, це з цієї причини, щоб отримати зворотній зв'язок від своїх клієнтів за надані послуги. Метою анкети є з'ясування того, як клієнти користуються послугами, наданими інтеркультурними працівниками з неприбуткових організацій у Празі. Опитування має анонімний характер - ніхто не дізнається який клієнт з якої організації його заповнив. Відповідаючи на кожне питання, вибирайте один варіант відповіді (якщо в формулюванні питання не вказано інше). Дякую Вам за заповнення анкети.

1.) Ваша стать:

- a) жінка
- b) чоловік

2.) Ваш вік:

- a) до 18 років
- b) 18-30 років
- c) 31-40 років
- d) 41-50 років
- e) 51-60 років
- f) більше 60 років

3.) Як довго ви проживаєте в Чехії?

- a) менше 6 місяців
- b) 6 місяців - 1 рік
- c) 2-3 років
- d) 4-5 років
- e) 6-10 років
- f) більше 10 років

4.) Ви використовуєте послуги інтеркультурного працівника для: (можна вибрати кілька варіантів відповіді)

- a) англомовної спільноти
- b) іспаномовної спільноти
- c) російськомовної спільноти
- d) україномовної спільноти
- e) арабомовної спільноти
- f) монголомовної спільноти
- g) в'єтнамської спільноти
- h) китайомовної спільноти
- i) інше

5.) Звідки Ви дізнався (-лась) про послуги інтеркультурного працівника?

- a) від державних інституцій (органи влади, поліція в справах іноземців, школи ...)
- b) від некомерційних організацій (соціальний працівник, юрист, заходи, майстер-класи ...)

- c) від знайомих
- d) від сусідів
- e) в Інтернеті
- f) інше

6.) Коли Ви приблизно вперше використав (-ла) послуги інтеркультурного працівника? (виберіть 1 відповідь, яка найбільше відповідає реальності)

- a) менше місяця тому
- b) місяць тому
- c) 3 місяці тому
- d) 6 місяців тому
- e) рік тому
- f) 1-2 роки тому
- g) більше 3 років тому
- h) інше

7.) Як часто Ви користуєтесь послугами інтеркультурного працівника?

- a) більш ніж 1 раз на тиждень
- b) 1 раз на тиждень
- c) 1 раз на два тижні
- d) 1 раз на місяць
- e) менше 1 разу на місяць
- f) ці послуги я використав (-ла) лише один раз
- g) по-різному

8.) З чим Ви найчастіше звертаєтесь до інтеркультурного працівника? (можна вибрати кілька варіантів відповіді)

- a) допомога у спілкуванні з державними інституціями чи іншими суб'єктами та особами
- b) основні соціальні та юридичні консультації
- c) тлумачення - перекладання
- d) асистенція, супровід
- e) запобігання конфліктним ситуаціям та допомога у вирішенні конфліктів з більшістю
- f) надання можливості контакту з більшістю (заходи, майстер-класи)
- g) інше

9.) Чому Ви користуєтесь послугами інтеркультурного працівника? (можна вибрати кілька варіантів відповіді)

- a) добре знання Вашої або аналогічної мови
- b) добре знання Вашої або подібної культури
- c) особистий досвід інтеркультурного працівника з Вашою або подібною культурою (навчання, перебування за кордоном, робота за кордоном ...)
- d) мігрантське походження інтеркультурного працівника
- e) пропонувані послуги відрізняються від тих, що надаються іншими професіоналами (соціальні працівники, юристи ...)
- f) користуюсь послугами на основі рекомендацій
- g) інше

10.) Ви користуетесь послугами:

- a) одного інтеркультурного працівника
- b) більш ніж одного інтеркультурного працівника з однієї організації
- c) більш ніж одного інтеркультурного працівника з інших організацій

11.) Чи використовують послуги інтеркультурного працівника також члени Вашої сім'ї або знайомі? (не важливо що це не той самий інтеркультурний працівник, до якого звертаєтесь Ви)

- a) так
- b) ні
- c) не знаю

12.) Наскільки Ви задоволені послугами, наданими інтеркультурним працівником?

- a) повністю задоволений (-на)
- b) скоріше так
- c) не зовсім
- d) повністю незадоволений (-на)
- e) не знаю

13.) Як Ви вважаєте, в Празі мало б працювати більше інтеркультурних працівників в неприбуткових організаціях?

- a) так
- b) ні
- c) не знаю