

Západočeská univerzita v Plzni

FAKULTA PEDAGOGICKÁ

KATEDRA PEDAGOGIKY

PŘIPRAVENOST SOCIÁLNÍHO PRACOVNÍKA PRO PRÁCI
S CIZINCI
DIPLOMOVÁ PRÁCE

Bc. Kateřina Konopíková

Sociální politika a sociální práce

Obor Sociální práce

(2012 - 2014)

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Zachová

Plzeň, 15. duben 2014

Prohlašuji, že jsem diplomovou práci vypracovala samostatně s použitím uvedené literatury a zdrojů informací.

Plzeň, 15. duben 2014

.....
vlastnoruční podpis

Poděkování

Především bych ráda poděkovala vedoucí mé diplomové práce, paní **Mgr. Markétě Zachové**, za její odborný dohled, řádné vedení a cenné rady, připomínky týkající se daného tématu a za ochotný přístup během celého procesu zpracovávání této práce. Dále bych ráda poděkovala za ochotu účastnicím výzkumu.

Poděkovat bych také chtěla mojí rodině a přátelům za psychickou podporu. Mé rodině bych chtěla navíc ještě poděkovat za finanční podporu během celého mého dosavadního studia.

Obsah

ÚVOD.....	1
1 SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK PRACUJÍCÍ S CIZINCI.....	3
1.1 KOMPETENCE.....	4
1.1.1 Specifické znalosti sociálního pracovníka pracujícího s cizinci.....	5
1.1.2 Vlastnosti sociálního pracovníka	7
1.1.3 Dovednosti a konverzační techniky sociálního pracovníka	10
2 CÍLOVÁ SKUPINA CIZINCŮ.....	14
2.1 DEFINICE POJMU CIZINEC.....	14
2.1.1 Cizinec.....	14
2.1.2 Uprchlík.....	14
2.2 INTEGRACE	15
2.3 LEGISLATIVA	17
2.4 POSTOJE SPOLEČNOSTI K CIZINCŮM.....	18
3 SOCIÁLNÍ PRÁCE S CIZINCI.....	21
3.1 DEFINICE SOCIÁLNÍ PRÁCE.....	21
3.2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S CIZINCI.....	21
3.2.1 Nejčastěji řešené problémy cizinců.....	23
4 VÝZKUMNÉ ŠETŘENÍ	28
4.1 CÍL VÝZKUMU.....	28
4.2 VÝZKUMNÉ OTÁZKY	28
4.3 VÝZKUMNÝ VZOREK	29
4.4 VYMEZENÍ VÝZKUMNÝCH METOD.....	29
4.5 REALIZACE VÝZKUMU.....	31
4.6 VÝSLEDKY VÝZKUMNÉHO ŠETŘENÍ.....	31
4.6.1 Rozhovory	31
4.6.2 Dotazníky	38
4.6.3 Analýza dokumentů	43
4.7 ODPOVĚDI NA VÝZKUMNÉ OTÁZKY	48
ZÁVĚR.....	51
SEZNAM POUŽITÝCH ZDROJŮ.....	53
RESUMÉ	58
SUMMARY	59
PŘÍLOHY.....	I

Úvod

Jelikož od r. 90 počet cizinců na území ČR neustále narůstá a cizinci představují a budou tvořit nárůst počtu ekonomicky aktivních obyvatel, je velice aktuální problematika integrace a s ní spojená sociální práce s cizinci.

Pro úspěšnou sociální integraci cizinců do naší společnosti a pro uspokojování jejich potřeb je velmi důležité, aby sociální pracovníci ČR, pracující v organizacích zaměřených na tuto cílovou skupinu, věděli, jak s cizinci pracovat a jak jim pomoci. Proto je velmi důležité, aby sociální pracovníci měli odpovídající vzdělání, projevovali neustále zájem o zdokonalování se ve své profesi a měli přehled o různých sociálních situacích, ve kterých se cizinci mohou nacházet, a možnostech řešení v našem státě.

Zpracovat toto téma jsem se rozhodla na základě absolvování odborné praxe v Poradně pro cizince a uprchlíky (Diecézní charita Plzeň), která poskytuje sociální a právní poradenství cizincům, kteří se ocitli v takové osobní situaci, kterou nedokážou řešit vlastními silami a z vlastních zdrojů a jejímž posláním je také utváření a rozvoj vztahů mezi cizinci a většinovou společností a zvyšování jejich informovanosti.¹

Teoretická část mé diplomové práce pojednává nejprve o sociálním pracovníkovi a zaměřuji se zde na specifika sociálního pracovníka, který pracuje s cizinci. Popisuji zde, jaké kompetence by měl tento sociální pracovník mít. V druhé kapitole se zabývám cílovou skupinou cizinců, definicemi pojmů cizinec a uprchlík, integrací cizinců do většinové společnosti, legislativě, která integraci usnadňuje a dále postojům společnosti k cizincům, které dle mého názoru také mají vliv na integraci. Poslední kapitola teoretické části je věnována sociální práci s cizinci, kde definuji nejprve sociální práci jako takovou, poté sociální práci s cizinci a nakonec se zabývám nejčastějšími problémy cizinců, na které musí být sociální pracovník připraven.

Praktická část mé diplomové práce se zabývá výzkumem, jehož cílem je zjistit, jak je sociální pracovník připraven pro práci s cizinci. Zjišťuji zde připravenost budoucích sociálních pracovníků a připravenost již stávajících sociálních pracovníků, kteří pracují v organizacích, které poskytují sociální služby cizincům.

¹ Poradna pro cizince a uprchlíky. Diecézní charita Plzeň [online]. 2014 [cit. 2014-03-11]. Dostupné z: <http://www.dchp.cz/poradna-pro-cizince-a-uprchliky-plz/>

Cílem celé mé práce je specifikovat sociální práci s cizinci, konkrétně to, jak je na tuto práci připraven sociální pracovník, díky vybrané literatuře nastítnit, jaké znalosti, dovednosti a vlastnosti by měl sociální pracovník pracující s cizinci mít, a v neposlední řadě pomocí výzkumu zjistit, jak jsou budoucí a stávající sociální pracovníci připraveni pro sociální práci s cílovou skupinou cizinců.

Téma své diplomové práce pokládám za velmi důležité, jelikož sociální pracovník bývá ve většině případů pro cizince jedinou kontaktní osobou v nové společnosti a je tedy velmi důležité, aby měl dostatečné kompetence a usnadnil tak cizincovu integraci do této společnosti.

1 Sociální pracovník pracující s cizinci

První kapitola teoretické části bude věnována pojmu sociální pracovník. Zaměřím se zde na specifika sociálního pracovníka, který pracuje s cílovou skupinou cizinců, a pokusím se nastínit, jaké kompetence, znalosti a dovednosti by měl tento sociální pracovník mít.

Dle zákona č. 108/2006 Sb. O sociálních službách je sociální pracovník definován jako „*pracovník vykonávající sociální šetření, zabezpečující sociální agendy včetně řešení sociálně-právních problémů, poskytující sociální poradenství, provádějící analytickou a koncepční činnost v sociální oblasti, odborné činnosti v zařízeních služeb sociální prevence, depistážní činnost, poskytující krizovou pomoc, sociální poradenství a sociální rehabilitaci. Sociální pracovníci pomáhají jednotlivcům, rodinám, skupinám i komunitám dosáhnout nebo navrátit způsobilost k sociálnímu uplatnění. Kromě toho pomáhají vytvářet pro jejich uplatnění příznivé společenské podmínky.*“²

Zákon také vymezuje, jaké předpoklady by měl sociální pracovník mít. Patří mezi ně především způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní a odborná způsobilost – tzn. vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání.³

Mezi hlavní pracovní náplň sociálního pracovníka patří napomáhání sociálnímu začleňování, výkon sociálního šetření, zabezpečování sociální agendy a sociálně právního poradenství, poskytování krizové pomoci a dále poskytování sociálního poradenství a sociální rehabilitace.⁴

Sociální pracovník musí pracovat v souladu s etickým kodexem sociálního pracovníka. Sociální práce je založena na hodnotách demokracie a lidských práv, tzn., sociální pracovník dbá na dodržování lidských práv u skupin i jednotlivců a to tak, jak jsou vyjádřeny v následujících dvou velmi důležitých dokumentech, v Chartě lidských práv Spojených národů a Úmluvě o právech dítěte. Sociální pracovník musí respektovat jedinečnost každého člověka, respektuje jeho práva a pomáhá mu prostřednictvím svých

² MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0. s. 201

³ MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

⁴ HRADECKÝ, Ilja, Noemi KOMRSKOVÁ a Maria BRANDL a Tamara KŘIVÁNKOVÁ. Kompetentní pracovník: Sborník přednášek ze školicího semináře: Manuál pro pracovníky pomáhajících profesí. Praha: Naděje, 2006. 36 s. ISBN 80-86451-11-9.

znalostí, dovedností a zkušeností. Sociální pracovník musí také dávat přednost své profesionální odpovědnosti před soukromými zájmy.⁵

Sociální pracovník může být pro svého klienta – cizince často jediným kontaktem s novým světem. Bude muset působit jako prostředník mezi klientem a českou společností. Proto musí dobře znát české prostředí, zákony, právní předpisy atd., současně by měl znát a ovládat nějaký ze světových jazyků a také by měl být seznámen s kulturním rámcem, který by mohl formovat klientovu osobnost a chování. Sociální pracovník má mnoho funkcí. Může být poskytovatelem informací, materiální pomoci, doprovodem, zprostředkovatelem a také vyjednávačem, obhájcem klientových práv, naslouchajícím terapeutem, právním poradcem, zkrátka kontaktem klienta se společností.⁶

1.1 Kompetence

V určité chvíli jednáme nějakým způsobem - nějak ji prožíváme a nějak se chováme. Využíváme při tom příslušných kompetencí, tj. trs znalostí, dovedností, zkušeností a vlastností, který podporuje dosažení cíle.⁷

V češtině znamená pojem „jednat kompetentně“ jednat odpovědně, se znalostí věcí. Být kompetentní znamená, že dotyčný má patřičnou pravomoc a ví, jak jednat, je způsobilý, oprávněný. Kompetence v praxi jsou chápány jako *„funkcionální projev dobře zvládané a uznávané profesionální role sociálního pracovníka, jejíž součástí jsou odborné znalosti, schopnost reflektovat adekvátně kontext a citlivě aplikovat hodnoty do praxe.“*⁸

Sociální pracovník pracující s cizinci by měl disponovat určitými interkulturními kompetencemi, které slouží k lepší orientaci v dnešní kulturně různorodé společnosti a také k lepšímu prosazení se v ní. Interkulturní kompetence není dobré chápat pouze jako souhrn znalostí, dovedností a schopností, které se dají naučit, je dobré si pod tím představit i prohloubení určitých osobnostních rysů vedoucích k osvědčení se v interkulturní situaci – př. sebereflexe, empatie, tolerování odlišností, kulturní citlivost, zvědavost...)⁹ Získávání

⁵ Etický kodex sociálního pracovníka

⁶ MATOUŠEK, Oldřich a kol. Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

⁷ HRONÍK, František. Rozvoj a vzdělávání pracovníků. Praha: Grada, 2007, 240 s. ISBN 978-80-247-1457-8.

⁸ HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce. Praha: Osmium, 1999. 165 s. ISBN 80-902081-8-5. s. 42

⁹ MORGENSTERNOVÁ, Monika a ŠULOVÁ Lenka a kol. Interkulturní psychologie: Rozvoj interkulturní senzitivity. Praha: Karolinum, 2009, 218 s. ISBN 978-80-246-1361-1.

interkulturní kompetence je chápáno jako složitý proces, jehož složkami jsou jednak predispozice, interkulturní konfrontace a dále pak formování interkulturní zkušenosti, učení a porozumění. Až je tento proces dokončen, dojde k získání interkulturní kompetence.¹⁰

1.1.1 Specifické znalosti sociálního pracovníka pracujícího s cizinci

„Znalosti jsou předpokladem pro pochopení.“¹¹

Existují určité oblasti znalostí, které by měl sociální pracovník mít a díky nim by tak podpořil proces integrace. Mezi tyto znalosti patří znalosti psychologie akulturace a traumatu, zejména při sociální práci s uprchlíky; znalosti o zemích původu cizinců, neboť to, co se nám může zdát zvláštní, je v jiných zemích normální a naopak a pokud sociální pracovník projevuje zájem a je ochoten získávat hlubší znalosti, stimuluje tím vzájemnost. Posledními specifickými znalostmi sociálního pracovníka pracujícího s cizinci jsou znalosti vztahující se ke zvládnutí jazyka, protože vyjadřování pomocí jazyka je podmínka pro porozumění. Není nutné mluvit mermomocí jazykem cizince, je důležité najít takový jazyk, který ovládají cizinec a sociální pracovník nejlépe. Hlavním smyslem je, aby klient získal potřebné informace, mohl navazovat kontakty s dalšími lidmi a neměl pocit jazykové bariéry.¹²

Znalostmi o zemích původu cizinců a znalostmi vztahujícími se ke zvládnutí jazyka se budu podrobněji zabývat v rámci interkulturní komunikace v následující kapitole *1.1.3 Dovednosti a konverzační techniky sociálního pracovníka*.

Nyní bych se zde chtěla podrobněji zabývat znalostmi akulturace a traumatu. Tyto znalosti jsou pro sociálního pracovníka pracujícího s cizinci velmi praktické a opodstatněné, neboť se může v rámci poskytování sociálních služeb cizincům setkat s traumatizovaným uprchlíkem. Je proto důležité, aby měl vědomosti o akulturačním stresu a chápal případné následky traumatizace uprchlíků.

¹⁰ THOMAS, Alexander. Globalisierung und interkulturelle Managementkompetenz. in HARTEIS, Christian a Helmut HEID a Susanne KRAFT. Kompendium Weiterbildung: Aspekte und Perspektiven betrieblicher Personal- und Organisationsentwicklung. Opladen: Leske + Budrich, 2000. 297 s. ISBN 978-3-8100-2578-4.

¹¹ KOLEKTIV AUTORŮ. Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi. Praha: Triton, 2008. 154 s. ISBN 978-80-7387-097-3. s. 91

¹² KOLEKTIV AUTORŮ. Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi. Praha: Triton, 2008. 154 s. ISBN 978-80-7387-097-3.

Obecně pojem trauma označuje duševní stavy, fyzické a psychologické reakce, jedná se o důsledek hluboce rozrušujících událostí. Vyznačuje se pocity „intenzivního strachu, bezmoci, ztráty kontroly a ohrožení zničením.“¹³

Akulturační stres lze nazvat kulturním šokem. Rozlišuje se dvojitá úroveň akulturačního stresu, a to individuální a skupinová. Je-li kulturní šok na individuální úrovni, znamená to, že uprchlík se potýká se strachem, je zmatený, dezorientovaný a v depresi. Skupinová úroveň akulturačního stresu se značí nepochopením určitých mechanismů ve společnosti, co se týče rozdělení rolí, vztahu k autoritám atp. Průběh akulturačního stresu je u každého jedince individuální. Fáze kulturního šoku jsou následující:

- Předfáze - nastává před odjezdem samým
- Líbánky – první kontakt s novou společností, převážně v podobě pozitivního očekávání
- Kulturní šok – první konflikt, negativní
- Postupné přizpůsobování – nastává krize
- Adaptace

Znalosti o ztrátách a traumatech jsou pro sociálního pracovníka nezbytné, aby byl schopen nahlížet na problém z obecné perspektivy, systematicky přemýšlet a navázat profesionální rozhovor nejen s uprchlíkem samotným, ale také s jeho rodinou. Velmi důležité jsou u sociálního pracovníka nejen odborné znalosti, ale také postoje a hodnoty, které zaujímá.

Existují specifické symptomy traumatizace, které by měl sociální pracovník pracující nejen s uprchlíky umět rozpoznat. Patří sem zvýšená míra stresu, úzkostné stavy, noční můry a s nimi spojené poruchy spánku, přehnaná míra aktivity, bezradnost, problémy s koncentrací, výpadky paměti, podrážděnost, těkavost a neklid, náladovost, agrese, pocit izolace, pocit viny. Uprchlík dále také často trpí záblesky z minulosti. V případě, že sociální pracovník některé tyto symptomy zaznamená, je potřeba rychle poslat traumatizovaného uprchlíka na vhodnou léčbu.

¹³ HERMAN, Judith Lewis. I voldens koplvand. Kodaň: Hans Reitzel,1995. 333 s. ISBN 87-412-3051-5.

Při práci s uprchlíky je pro sociálního pracovníka důležitá možnost supervize a zvýšená míra pomoci a podpory ze strany kolegů.¹⁴ Mimo jiné to zmírňuje tlak a pak často sociální pracovník přijde na kreativnější řešení.

1.1.2 Vlastnosti sociálního pracovníka

Každý sociální pracovník by měl mít neustále snahu se zlepšovat, zamýšlet se nad svými vlastními znalostmi, dovednostmi a vlastnostmi. Sociální pracovník by měl být ochotný naslouchat, respektovat a podporovat klienta a být schopný se otevřít druhému.¹⁵

Dle mého názoru by měl být sociální pracovník autentický a empatický. Autentický sociální pracovník se vyznačuje tím, že je upřímný, na nic si nehraje a chová se podle toho, co cítí. Takový sociální pracovník je pro klienta mnohem oblíbenější, jelikož je čitelnější.¹⁶

Empatii sledávám u sociálního pracovníka, zejména u sociálního pracovníka pracujícího s cizinci, za velmi důležitou, neboť *„empatie je úzce spojena s kompetencí člověka porozumět druhým lidem a komunikovat s nimi ... a je základem uspokojivých interpersonálních vztahů.“*¹⁷

Empatie je považována za nezbytnou, co se týče všech sociálních vztahů, kam patří mimo jiné i právě vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem, neboť empatie zvyšuje ochotu pomáhat druhým. Empatie se dále vyznačuje tím, že má tlumivý efekt na lidskou agresi a napomáhá tak chránit člověka před jeho tendencí k diskriminování, vykořisťování či ovládat druhé. Empatie je velmi důležitým předpokladem pro úspěšné jednání a efektivní vedení lidí, co se týče pracovních i jiných oblastí.¹⁸

V neposlední řadě je empatie také velmi důležitá, co se týče adaptace v cizí kultuře.¹⁹

¹⁴ MORGENSTERNOVÁ, Monika a ŠULOVÁ Lenka a kol. Interkulturní psychologie: Rozvoj interkulturní senzitivity. Praha: Karolinum, 2009, 218 s. ISBN 978-80-246-1361-1.

¹⁵ KOLEKTIV AUTORŮ. Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi. Praha: Triton, 2008. 154 s. ISBN 978-80-7387-097-3.

¹⁶ MORGENSTERNOVÁ, Monika a ŠULOVÁ Lenka a kol. Interkulturní psychologie: Rozvoj interkulturní senzitivity. Praha: Karolinum, 2009, 218 s. ISBN 978-80-246-1361-1.

¹⁷ MLČÁK, Zdeněk. Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti. Ostrava: Ostravská univerzita, 2010. 237 s. ISBN 978-80-7368-857-8. s. 72

¹⁸ MLČÁK, Zdeněk. Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti. Ostrava: Ostravská univerzita, 2010. 237 s. ISBN 978-80-7368-857-8.

¹⁹ MORGENSTERNOVÁ, Monika a ŠULOVÁ Lenka a kol. Interkulturní psychologie: Rozvoj interkulturní senzitivity. Praha: Karolinum, 2009, 218 s. ISBN 978-80-246-1361-1.

Pojem empatie má dlouhý a komplikovaný historický vývoj. Dodnes je její význam pokládán za poměrně rozporuplný a nejednotně přijímaný.

Pojmu empatie předcházely 2 jiné pojmy, a to pojem sympatie a pojem vcítění. David Hume sympatii definoval jako „vrozenou a silnou tendenci jedince přijímat v komunikaci s lidmi jejich city či myšlenky, jakkoliv jsou odlišné od jeho vlastních.“²⁰ Sympatie u jedince vznikne tak, že vnímá vnější projevy nějakého vnitřního stavu druhého člověka a vytvoří si o tom určitou představu, která podněcuje jeho smysl buď pro potěšení, nebo bolest. Síla sympatie závisí na podobnosti jedince s pozorovanou osobou. Dle Huma sympatie představuje „široce konceptualizovanou a fundamentální lidskou tendenci, která zajišťuje vznik pozitivních i negativních emocí jedince.“²¹ Sympatii lze také vysvětlit jako zdroj sociálního zájmu člověka o druhé. Sympatie je chápána jako přirozená lidská vlastnost, která spočívá v soucitu s druhými a zároveň je brána jako základ společenského chování člověka. Sympatie je tvořena z pocitů sounáležitosti, které vznikají, když člověk pozoruje emocionální stavy druhých lidí, a to jak v příznivých, tak nepříznivých životních situacích. Sympatii tedy lze chápat jako emocionální proces. Můžeme předpokládat, že má instinktivní původ, i u živočichů lze pozorovat projevy sympatie.²² Zamysleme-li se nad tím, jaké rozdíly jsou mezi pojmem sympatie a empatie, jako hlavní rozdíl bych uvedla tento: „*Sympatie zahrnuje spíše pasivní zaměření pozorovatele na trpícího člověka a zlepšení jeho nežádoucího stavu, zatímco empatie zahrnuje spíše aktivní substituci sebe na místo druhého. Sympatie je svou podstatou spíše sociálně vztahový fenomén, zatímco empatie představuje způsob sociálního poznávání.*“²³

Druhým pojmem, který předcházel pojmu empatie, je pojem vcítění. Pojem vcítění je vysvětlován mimo jiné jako „spontánně probíhající proces, při kterém člověk promítá své pocity do určitého objektu prostřednictvím své vrozené mystické touhy vytvořit jednotu s přírodou.“²⁴ Proces vcítění je tedy založen na projekci, imaginaci, imitaci. Lze jej vysvětlit jako pozorování a uvědomování si druhého člověka, při čemž dochází

²⁰ MLČÁK, Zdeněk. Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti. Ostrava: Ostravská univerzita, 2010. 237 s. ISBN 978-80-7368-857-8. s. 73

²¹ MLČÁK, Zdeněk. Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti. Ostrava: Ostravská univerzita, 2010. 237 s. ISBN 978-80-7368-857-8. s. 73

²² MLČÁK, Zdeněk. Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti. Ostrava: Ostravská univerzita, 2010. 237 s. ISBN 978-80-7368-857-8.

²³ MLČÁK, Zdeněk. Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti. Ostrava: Ostravská univerzita, 2010. 237 s. ISBN 978-80-7368-857-8. s. 74

²⁴ MLČÁK, Zdeněk. Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti. Ostrava: Ostravská univerzita, 2010. 237 s. ISBN 978-80-7368-857-8. s. 75

k bezděčnému napodobování pozorovaného a ke snaze pozorovatele představit si v něm své vlastní prožitky. Problematika vcítění je již zmiňována i zakladatelem psychoanalýzy S. Freudem, kdy bylo vcítění chápáno jako přirozená, integrální součást psychoanalytické terapie.

Pojem empatie jako takový vytvořil americký psycholog a představitel amerického strukturalismu E. Titchener, a to na počátku 20. století. Empatie získala velký význam postupně nejen v rámci psychoterapie, ale i v sociální a vývojové psychologii. Byla zde konceptualizována jako proces porozumění druhému člověku.

Pro sociální práci je dle mého názoru důležitá definice empatie od Rogerse, neboť z této definice je patrné, proč je empatie důležitá právě u sociálních pracovníků. Jedná se o schopnost chápat pocity klienta, přijmout jeho vztahový rámec, snažit se vidět problémy jeho očima. Empatie je jeden ze základních předpokladů toho, aby klient svého terapeuta přijal.

Závěrem je nutné u empatie podotknout, že má spoustu rozdílných pojetí. Lze ji chápat jako vlastnost, stav nebo proces. Je to dáno nejen složitou povahou tohoto pojmu, ale obecně komplikovanou problematikou samotné klasifikace psychických jevů, která se běžně používá v psychologii.²⁵ Empatii lze posilovat. Pokud je chápána jako složka emoční inteligence, lze ji posilovat emočním sebeuvědoměním – tzn., vědět, jaké emoce vyvoláváme u druhých a také vědět to, jaké situace či lidé u nás vzbouzejí jaké emoce.²⁶

Dle mého názoru je důležité, aby byl sociální pracovník autentický a empatický náraz.

²⁵ MLČÁK, Zdeněk. Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti. Ostrava: Ostravská univerzita, 2010. 237 s. ISBN 978-80-7368-857-8.

²⁶ MORGENSTERNOVÁ, Monika a ŠULOVÁ Lenka a kol. Interkulturní psychologie: Rozvoj interkulturní senzitivity. Praha: Karolinum, 2009, 218 s. ISBN 978-80-246-1361-1.

1.1.3 Dovednosti a konverzační techniky sociálního pracovníka

U sociálního pracovníka je velmi důležité, aby byl schopen sebereflexe, a to nejen při práci s cizinci. Měl by vědět, co je pro něj obtížné a měl by si umět klást otázky typu: „*Co se podařilo? Co se nepodařilo? A proč to tak je? Kolik problémů jiných lidí jsem schopen zvládnout? Do jaké míry umím být trpělivý?*“²⁷

Jak jsem již zmínila v předchozí kapitole, cizinci a hlavně uprchlíci v mnoha případech prožili spoustu negativních životních situací, mají např. špatné zkušenosti s jinými lidmi, prožili traumatizující životní událost, atd. To vede automaticky k nedůvěře, a proto je velmi důležité, aby byl sociální pracovník schopen vytvořit důvěrný vztah s klientem, který bude plný jistoty. Může toho docílit tak, že bude s klientem trávit dostatek času, na nic nespěchat, naslouchat a podávat zpětnou vazbu.²⁸

Pro sociálního pracovníka obecně jsou důležité komunikační kompetence, pro sociálního pracovníka pracujícího s cizinci pak komunikační kompetence v cizích jazycích a interkulturní kompetence.

Komunikačními kompetencemi se rozumí „... *schopnost jedince používat v sociálním styku různé dovednosti umožňující uskutečňovat za určitým účelem akty verbální komunikace a s nimi spojené také dovednosti neverbální komunikace.*“²⁹ Sociální pracovník, nejen ten, který pracuje s cílovou skupinou cizinců, by měl vědět, jak správně pokládat otázky. Je důležité se umět vyptávat a aktivně naslouchat. Velmi důležitá je zpětná vazba, neboť pozitivní zpětná vazba podporuje sebedůvěru a motivuje. Dále funguje při špatném pochopení informací jako prevence před selháním, které by mohlo vést ke snížení důvěry. Pokud se klient pohybuje v takzvaném bludném kruhu, je důležité, aby byl sociální pracovník schopen konfrontace.³⁰

Komunikační kompetence v cizích jazycích je založena na „...*schopnosti porozumět, vyjádřit a tlumočit představy, myšlenky, pocity, skutečnosti a názory v ústní i psané formě v společenských a kulturních situacích při vzdělávání a odborné přípravě, v práci, doma a ve*

²⁷ KOLEKTIV AUTORŮ. Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi. Praha: Triton, 2008. 154 s. ISBN 978-80-7387-097-3. s. 90

²⁸ KOLEKTIV AUTORŮ. Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi. Praha: Triton, 2008. 154 s. ISBN 978-80-7387-097-3.

²⁹ PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace. Praha: Grada, 2010. 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1. s. 125

³⁰ KOLEKTIV AUTORŮ. Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi. Praha: Triton, 2008. 154 s. ISBN 978-80-7387-097-3.

*volném čase podle přání a potřeb daného jedince. Komunikace v cizích jazycích rovněž vyžaduje takové dovednosti, jako je pochopení jiných kultur a jejich zprostředkování.*³¹ Problematice interkulturní kompetence se budu zabývat podrobněji ve vztahu k interkulturní komunikaci.

Interkulturní komunikace

V dnešním světě je čím dál tím nutnější umět komunikovat s příslušníky jiných kultur. Schopnost pomoci cizincům získají sociální pracovníci snáze tím, když budou zvládat právě interkulturní komunikaci.

*„Interkulturní komunikace je termín označující procesy interakce a sdělování probíhající v nejrůznějších typech situací, při nichž jsou komunikujícími partnery příslušníci jazykově nebo kulturně odlišných etnik, národů, rasových či náboženských společenství.*³²

Lidé z jiných zemí, jiných kultur žijí všude kolem nás. Potkáváme je v běžných životních situacích – při nákupu, v zaměstnání, ve škole. Ve všech těchto a dalších situacích s nimi komunikujeme a stává se, že narážíme na odlišnosti, které plynou z naší osobnosti - jak máme nastavené hodnoty a postoje, způsoby chování, normy, pravidla. Odlišnosti se vyskytují i v situacích, které jsou velmi běžné a ani o nich nepřemýšlíme, jako například podání ruky, pozdrav, fyzická vzdálenost, úroveň projevu emocí, citů atd. Řada odlišností je právě spjata s kulturními zvyky a tradicemi a všechny tyto odlišnosti spějí k nedorozumění. V rámci komunikace s cizinci také často dochází k nedorozumění způsobenému předsudky. Předsudky jsou zažitá tvrzení, obrazy, vlastnosti či charakteristiky, které jsou příslušníkům jiných kultur přisuzovány. Patří sem také počáteční ostražitost, nedůvěra, hodnotíme dotyčného, aniž bychom ho blíže poznali. Předsudky jsou převážně negativní informace, které nám brání v tom, abychom dotyčného člověka vnímali jako jednotlivce, který se nachází v určité konkrétní situaci.

Každá kultura je nastavena jinak. Interkulturní komunikace se tedy jeví jako pomůcka, jak tyto odlišnosti vnímat, chápat a jak v interkulturním prostředí správně a efektivně komunikovat.

³¹ PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace. Praha: Grada, 2010. 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1. s. 126

³² PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace. Praha: Grada, 2010. 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1. s. 16

Základním principem úspěšné a efektivní komunikace s cizinci je otevřenost. Dále je nutné eliminovat předpojatost - zapomenout na předsudky a pohlížet na dotyčného jako na jednotlivce v určité konkrétní situaci. Pokud však znám pravidla, normy a hodnoty dotčené kultury a rozumím tomu, v čem tkví odlišnosti oproti naší kultuře, mohu danému člověku snáze vyjít vstříc. Nejdůležitější je, aby měl příslušník jiné kultury dostatek času, pochopit naši kulturu a naopak. Na cizince působí velký tlak, což také komunikaci velmi znesnadňuje. V komunikaci s lidmi z jiných zemí je dobré nic nepředpokládat, neboť každá situace je zcela jiná. Nejlepší je ptát se co nejvíce, dozvídat se nové informace a nechat si vysvětlit pravidla a způsoby, které fungují v kultuře, odkud daný jedinec pochází. Samotná snaha domluvit se a ochota naslouchat jsou základními předpoklady úspěšné interkulturní komunikace.³³

K podpoře a optimalizaci procesů interkulturní komunikace jsou v praxi vyvíjeny řady metod a podpůrných edukačních aktivit, kam patří výuka, kurzy, tréninky aj. Tyto aktivity nabízejí nejen sociálním pracovníkům četné informace, rady a doporučení. V souvislosti s potřebou zdokonalování interkulturní komunikace vznikl pojem interkulturní kompetence.³⁴ „*Interkulturní kompetence je způsobilost jedince realizovat s využitím osvojených znalostí o specifických národních/etnických kultur a příslušných dovedností efektivní komunikaci a spolupráci s příslušníky jiných kultur. Základem interkulturní kompetence je jazyková vybavenost jednotlivce a respektování kulturních specifických partnerů.*“³⁵ Tento pojem je velmi důležitý pro praxi. Interkulturní kompetence je dnes požadována při výběru lidí pro mnoho zaměstnání, v nichž dochází ke styku s příslušníky jiných kultur.³⁶ Tudíž pro sociální pracovníky, kteří se ucházejí o práci s cílovou skupinou cizinci, je interkulturní kompetence zcela nezbytná. Za interkulturně kompetentní osobu se považuje osoba, která: „*se naučila vnímat zvláštnosti jiné kultury, chápat je a adekvátně se chovat, aniž se vzdala vlastní kulturní identity.*“³⁷ Interkulturní kompetence se má získávat prostřednictvím kurzů, tréninků, školního vzdělávání v rámci vyučování cizím jazykům a multikulturní výchovy. Zde se ale nabízí otázka, jak zjistit a ohodnotit, zda si určitý pracovník či student interkulturní kompetenci osvojil. Je to velmi obtížně zjistitelné, neboť

³³ Elektronický časopis Sociální práce, vydané číslo 2/2007 – „Sociální práce s imigranty“

³⁴ PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace. Praha: Grada, 2010. 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1.

³⁵ PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace. Praha: Grada, 2010. 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1. s. 46

³⁶ PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace. Praha: Grada, 2010. 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1.

³⁷ PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace. Praha: Grada, 2010. 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1. s. 47

míra osvojení interkulturní kompetence se projeví až v praxi, v konkrétním interkulturním styku.³⁸

Pro sociální pracovníky pracující s cílovou skupinou cizinci je velmi důležité, aby byli kvalitně jazykově vybaveni, neboť: *..., důležitou podmínkou pro interkulturní komunikaci je zvládnutí místního jazyka.*³⁹ Nedostatečné zvládnutí cizího jazyka může být zdrojem mnoha těžkostí a důležité je také znát tzv. pragmatické aspekty jazyka – obyčeje, které se týkají pravidel střídání v konverzaci, obecné zdvořilosti a popř. výměny komplimentů.

Interkulturní komunikace, jak již bylo řečeno, musí překonávat překážky, které jsou dané odlišnostmi jednotlivých kultur. Zároveň ale v nemenší míře musí překonávat i překážky spojené s jazyky.⁴⁰ *„Bez jazyka není komunikace a bez znalosti cizího jazyka nelze uskutečňovat interkulturní komunikaci.*“⁴¹ Učení se cizímu jazyku se ve výrazné většině uskutečňuje prostřednictvím školního vzdělávání. Každý stát má proto zformulovanou nějakou státní vzdělávací jazykovou politiku, aby se vědělo, jaké cizí jazyky se ve školách mají učit.⁴² Dané cizí jazyky jsou však vybírány dle výskytu ve světě, tudíž by se ještě měl klást důraz na to, aby studenti vysokoškolských oborů týkajících se sociální práce a sociální pracovníci pracující s cílovou skupinou cizinci měli možnost výběru takových cizích jazyků, které se vyskytují nejčastěji u migrantů v ČR. Již Jan Komenský ve Velké didaktice psal: *„Proč se musíme učit jazykům? A kterým? Máme se učit ne všem jazykům, což je nemožné, ani ne mnohým, což je neúčinné, nýbrž pouze potřebným. Potřebné jsou pro domácí život jazyk mateřský, pro styky se sousedy sousední jazyky, jako je jazyk německý... K četbě knih vědecky psaných je potřebný jazyk latinský, pro filozofy a lékaře řecký a arabský, pro theology řecký a hebrejský.*“⁴³ Avšak jaký jazyk je potřebný pro sociální pracovníky, kteří chtějí pracovat, nebo již pracují s cizinci? Ve výzkumné části této diplomové práce se budu zabývat mimo jiné i tímto.

³⁸ PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace. Praha: Grada, 2010. 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1.

³⁹ KOLMAN, Luděk. Komunikace mezi kulturami. Psychologie interkulturních rozdílů. Praha, Česká zemědělská univerzita, 2011. 200 s. ISBN 978-80-213-0735-3. s. 140

⁴⁰ PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace. Praha: Grada, 2010. 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1.

⁴¹ PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace. Praha: Grada, 2010. 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1. s. 107

⁴² PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace. Praha: Grada, 2010. 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1.

⁴³ KOMENSKÝ, Jan Amos. Didaktika velká. Brno: Komenium, 1948. 252 s.

2 Cílová skupina cizinců

2.1 Definice pojmu cizinec

2.1.1 Cizinec

V češtině může být pojem cizinec brán jako lehce zavádějící, většinou evokuje v člověku něco cizího, (nevítaně) odlišného. Dle mého názoru to může být tím, že dospělý člověk je – na rozdíl od dítěte - spíše xenofobní. Pro účely mé diplomové práce budeme nahlížet na tento pojem dle definice v zákoně č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců v ČR.

Cizincem se dle výše zmíněného zákona rozumí: „*fyzická osoba, která není státním občanem České republiky.*“⁴⁴ Jednoduše lze cizince pokládat za osobu pocházející z jiné země nebo příslušnou k jiné kultuře. Podle českých zákonů (zákon 325/ 1999 Sb., zákon 326/1999 Sb.) se cizinci, kteří legálně pobývají na území České republiky, dělí na cizince s povoleným pobytem a uprchlíky, kteří buďto o status uprchlíka požádali, nebo jej mají. Cizincem se rozumí každý, kdo není dle platných zákonů občanem ČR. Cizinec může na území České republiky pobývat pouze tehdy, když má platný pas opatřený vízem, pokud nestanoví mezinárodní smlouvy jinak. Cizinec se pak může v ČR zdržovat buď krátkodobě – tj. 180 dní, a to na základě udělení víza, nebo dlouhodobě, tj. do jednoho roku, a to na základě povolení, které může být opakovaně prodlužováno.⁴⁵

2.1.2 Uprchlík

Jak již bylo výše zmíněno, na území České republiky se také nacházejí uprchlíci. Koho si pod pojmem uprchlík představujeme? Z hlediska mezinárodního práva se jedná o osobu, která se nachází mimo svou vlast, je nechráněná a vyžaduje zvláštní ochranu. Uprchlík je osoba, která opustila svou vlast převážně za mimořádných událostí a nemůže, nebo se nechce zpět vrátit. Uprchlíci, kteří žijí na území ČR legálně, jsou buď žadatelé o azyl, nebo azylanti (držitelé statusu uprchlíka). Dle platných zákonů ČR se status uprchlíka přiznává těm cizincům, kteří mají v domovském státě odůvodněný strach z pronásledování, a to buď z důvodu rasy, náboženství, národnosti, nebo příslušnosti k určité sociální skupině či politickému přesvědčení. Uprchlík nemá v ČR právo volit,

⁴⁴ zákon č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců v ČR

⁴⁵ MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

provozovat výdělečnou činnost a nabývání majetku je velmi výjimečné a možné pouze za zvláštních podmínek. Uprchlík, který žádá o azyl, nesmí být vydán státu, ze kterého odešel a ve kterém by byl jeho život nebo svoboda ohroženy.⁴⁶

Další definice považuje uprchlíky za osoby, které „*neopustili svou zemi ze své vlastní vůle, ale byli k opuštění vlasti donuceni kvůli strachu z pronásledování, často v situacích ohrožujících jejich život. Procházejí fází násilí a dostávají se do nejisté fáze řízení o udělení mezinárodní ochrany.*“⁴⁷

2.2 Integrace

„Imigrace z jedné země do druhé je složitý soubor mnoha aspektů psychosociálního procesu s významnými a trvalými dopady na identitu jednotlivce. Opuštění vlastní země s sebou nese nesmírné ztráty, které je možné přirovnat ke ztrátě blízké osoby. Člověk se často musí vzdát socio-kulturních zvyklostí, společné historie, domácí kuchyně, národní hudby, a dokonce i svého jazyka. Tento bolestný proces, jímž azylanti, imigranti a jejich děti procházejí, je definován jako psychologický proces akulturace, který má výrazný vliv na integraci.“⁴⁸

Pojem integrace je velmi široký, má více dimenzí a na téma integrace by bylo možné napsat celou rigorózní práci. Ve své diplomové práci se budu věnovat pouze integraci sociální, která je pro téma mé práce stěžejní. Jandourek definuje integraci jako začleňování jedince do skupiny a jeho následné akceptování ostatními členy.⁴⁹ Martikainen definuje sociální integraci jako „*procesy, jimiž jsou jednotlivci a skupiny přistěhovalců včleňováni do různých sociálních arén a segmentů nové hostitelské společnosti. Integrace je obousměrný proces, v němž přistěhovalci i hostitelská společnost nabývají nových rysů v důsledku vzájemné interakce.*“⁵⁰

Proces integrace předchází procesu adaptace a zahrnuje dvě fáze, fázi orientace a fázi srovnávání. Fázi orientace rozumíme dobu, kdy cizinec poznává nové prostředí,

⁴⁶ MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.

⁴⁷ KOLEKTIV AUTORŮ. Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi. Praha: Triton, 2008. 154 s. ISBN 978-80-7387-097-3. s. 48

⁴⁸ KOLEKTIV AUTORŮ. Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi. Praha: Triton, 2008. 154 s. ISBN 978-80-7387-097-3. s. 35

⁴⁹ JANDOUREK, Jan. Sociologický slovník. Praha: Portál, 2007. 285 s. ISBN 978-80-7367-269-0.

⁵⁰ Martikainen, T. 2005. „Religion, Immigrants and Integration.“ AMID workingPaperSeries[online]. [cit. 2012-12-05]. Dostupné z: http://www.amid.dk/pub/papers/AMID_43-2005_Martikainen.pdf. s. 3

postupně poznává realie, vstřebává odlišnosti, buduje si o nové společnosti jistý obraz. Právě sociální pracovníci v této fázi hrají důležitou roli, a to roli prostředníka, přes něhož cizinci poznávají hostitelskou společnost. Sociální pracovníci by měli integraci podporovat. Fáze srovnávání probíhá tak, že cizinec porovnává staré prostředí s novým. Výsledkem tohoto srovnávání může být:

- Idealizace starého – důsledek negativních zkušeností s novým prostředím
- Akceptace nového – tzn. realistický pohled na sebe a společnost⁵¹

Dle Ministerstva vnitra České republiky jsou pro úspěšnou integraci cizinců klíčové tyto předpoklady:

- Znalost českého jazyka cizinci
- Ekonomická soběstačnost cizince
- Orientace cizince ve společnosti
- Vzájemné vztahy cizinců a majoritní společnosti⁵²

Problémy, se kterými se cizinci při integraci setkávají, se nazývají „kulturním šokem“, nebo také „akulturačním stresem“. Lidé, prožívající tento kulturní šok, se obtížněji přizpůsobují, mají pocit ztráty a zmatku, cítí úzkost a mají také potíže při vytváření nových návyků. Tyto projevy jsou však individuální, záleží na velikosti kulturních rozdílů a také na tom, jaké má osoba poslání a povinnosti v navštívené zemi, na trvání pobytu a také na postavení návštěvníka v hostitelské zemi.⁵³ Koexistence úzkosti způsobená kulturním šokem a žalem nad ztrátou může být příčinou vážného otřesu identity jedince. Ten se tak stane psychicky nestabilním, dostane se do jakéhosi „druhého individualizačního procesu dospívání“.⁵⁴

Integraci lze považovat z velké části za individuální proces. Z pohledu imigrantů jsou nejdůležitější tyto oblasti:

⁵¹ KURIC, Aurelián. Uprchlíci a sociální práce. studie_socprace.pdf [on-line]. Brno: SOZE, 1997. Dostupné z: http://www.unhcr-centraleurope.org/cz/pdf/zakladni-informace/vyzkum/auto-vyzkumne-a-odborne-prace/uprchlici-a-socialni-prace-aurelian-kuric-1997.html?searched=kuric&advsearch=allwords&highlight=ajaxSearch_highlight+ajaxSearch_highlight1

⁵² Azyl, migrace a integrace: Integrace. Ministerstvo vnitra České republiky [online]. 2013 [cit. 2014-03-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/integrace.aspx>

⁵³ KOLMAN, Luděk. Komunikace mezi kulturami. Psychologie interkulturních rozdílů. Praha, Česká zemědělská univerzita, 2011. 200 s. ISBN 978-80-213-0735-3.

⁵⁴ AKHTAR, Salman. A third individuation: Imigrants, identity, and the psychoanalytic process. in Journal of the American Psychoanalytic Association. 1995. ISSN 0003-0651

- Zajištění práce, bydlení, dalšího vzdělávání, sociálních a kulturních kontaktů. Velice důležité je pro ně mít místo, kde se cítí být v bezpečí, domov.⁵⁵

2.3 Legislativa

Do roku 1989 byly v Československu hranice cizincům uzavřeny, k migraci téměř nedocházelo.⁵⁶ Krátce po pádu komunistického režimu v srpnu 1990 do ČR dorazila první vlna žadatelů o azyl.⁵⁷ Dříve byla Česká republika spíše zemí tranzitní, než cílovou, tzn., že se přes ni chtěli cizinci, či uprchlíci pouze dostat na západ. Nyní se ale ČR stává i zemí cílovou, má vyšší životní úroveň než mnohé jiné státy, a tak čím dál tím víc cizinců a uprchlíků hledajících obživu projevuje zájem usadit se právě zde. Státní správa ČR a také občanská veřejnost se proto musela co nejdříve vypořádat s problémy spojenými s přijetím „nově příchozích“, tzn. zabezpečit pro ně ubytování, základní sociální a také zdravotní služby a v neposlední řadě pro ně zajistit potřebný legislativní rámec. ČR je nyní vnímána jako stát s funkčním systémem komplementární pomoci a zdařilou legislativou.⁵⁸ Toto lze vnímat také jako jeden z prvků usnadnění integrace cizinců do naší společnosti. Komplementární pomoc je zajišťována v největší míře nevládními organizacemi, které cizincům poskytují právní a sociální pomoc.⁵⁹

Nejvyšším orgánem státu, který je odpovědný za výkon azylové a migrační politiky, je Ministerstvo vnitra ČR.⁶⁰ Další orgány, jež mají v kompetenci rozhodování o vstupu, pobytu a vycestování cizince z území ČR, jsou Policie ČR a Ministerstvo zahraničních věcí. Cizinci smí na území ČR pobývat buď přechodně, nebo trvale. O pobytu cizince na území České republiky rozhoduje Ministerstvo vnitra ČR, odbor azylové a migrační

⁵⁵ UNHCR v České republice. *Výzkum* [online]. 2014 [cit. 2014-03-11]. Dostupné z: <http://www.unhcr-centraleurope.org/cz/zakladni-informace.html>

⁵⁶ KOLEKTIV AUTORŮ. *Metody sociální práce s imigranty, azylynty a jejich dětmi*. Praha: Triton, 2008. 154 s. ISBN 978-80-7387-097-3.

⁵⁷ KURIC, Aurelián. *Uprchlíci a sociální práce*. studie_socprace.pdf [on-line]. Brno: SOZE, 1997. Dostupné z: http://www.unhcr-centraleurope.org/cz/pdf/zakladni-informace/vyzkum/auto-vyzkumne-a-odborne-prace/uprchlici-a-socialni-prace-aurelian-kuric-1997.html?searched=kuric&advsearch=allwords&highlight=ajaxSearch_highlight+ajaxSearch_highlight1

⁵⁸ Azyl a uprchlictví. *Epravo.cz* [online]. 2002 [cit. 2014-03-11]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/azyl-a-uprchlictvi-16414.html>

⁵⁹ KURIC, Aurelián. *Uprchlíci a sociální práce*. studie_socprace.pdf [on-line]. Brno: SOZE, 1997. Dostupné z: http://www.unhcr-centraleurope.org/cz/pdf/zakladni-informace/vyzkum/auto-vyzkumne-a-odborne-prace/uprchlici-a-socialni-prace-aurelian-kuric-1997.html?searched=kuric&advsearch=allwords&highlight=ajaxSearch_highlight+ajaxSearch_highlight1

⁶⁰ MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

politiky. Dle stanovených důvodů zákonem může a nemusí cizinci udělit vízum nebo jiné povolení k pobytu. Důvody jsou vymezeny zákonem č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců v ČR, z části také zákonem č. 325/1999 Sb. o azylu.⁶¹

Sbírka zákonů České republiky obsahuje několik zákonů, které jsou důležité pro cizince a jejich pobývání na území České republiky. Kromě výše zmíněných zákonů č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců v ČR a č. 325/1999 Sb. o azylu, považuji za nutné zmínit další zákony, a to v první řadě zákon č. 198/2009 Sb. o rovném zacházení a o právních prostředcích ochrany před diskriminací a o změně některých zákonů - jinak nazývaný také jako antidiskriminační zákon, dále je to zákon č. 186/2013 Sb. o státním občanství České republiky, zákon č. 221/2003 Sb. o dočasné ochraně cizinců a nakonec zákon č. 435/2004 Sb. o zaměstnanosti. V rámci tohoto zákona došlo v roce 2005 ve snaze podpořit azylanty jakožto znevýhodněnou skupinu při vstupu na trh práce prostřednictvím Ministerstva práce a sociálních věcí k zajištění realizace nabídky programu individuálních akčních plánů (jako nástroje aktivní politiky zaměstnanosti) všem azylantům – uchazečům o zaměstnání bez rozdílu věku.⁶²

2.4 Postoje společnosti k cizincům

Sociální práce s cizinci dle mého názoru napomáhá ke zlepšení postojů společnosti k cizincům, neboť funguje i jako prevence sociálně patologických jevů u cizinců. V této kapitole nastíním několik postojů společnosti k menšinám, které se ve společnosti mohou vyskytovat. Pokusím se nastínit některé negativní postoje, na které je třeba dávat pozor, neboť je lze brát jako bariéry integrace cizinců. Dále se pokusím dojít k ideálnímu postavení společnosti k cizincům.

Jako první negativní postoj společnosti k cizincům bych chtěla zmínit předsudek. Tento pojem je neodmyslitelně spjat s postoji k cizincům. Předsudek lze vysvětlit jako špatné smýšlení bez náležitého opodstatnění, jinak řečeno jde o soud založený na nedostatečných informacích.⁶³ „*Předčasný soud se stává předsudkem pouze tehdy, je-li*

⁶¹ Cizinci: Počet cizinců - Související legislativa. Český statistický úřad [online]. 2014 [cit. 2014-03-11]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/o/ciz_pocet_cizincu-souvisejici_legislativa

⁶² Příloha č. 4 k usnesení Vlády České republiky ze dne 26. ledna 2005 č. 104 o zabezpečení integrace azylantů: Věstník vlády pro orgány krajů a orgány obcí. Praha: Ministerstvo vnitra. 40 s.

⁶³ LEONTIYEVA, Yana, VÁVRA, Martin. Postoje k imigrantům. Praha: Sociologický ústav Akademie věd ČR, 2009. 121 s. ISBN 978-80-7330-173-6.

*nezvratným i tváří v tvář novým poznatkům.*⁶⁴ Předsudek lze tedy definovat jako převážně negativní, stabilní postoj k určitému objektu, který je iracionální.⁶⁵ *„Etnický předsudek je antipatie, která vychází z chybné a strnulé generalizace. Tuto antipatii lze pociťovat nebo vyjádřit. Může být namířena proti skupině jako celku, anebo proti jedinci, protože je příslušníkem této skupiny.*⁶⁶ Vzdělanější lidé jsou dle názoru autorky schopni své předsudky lépe skrývat, neboť ví, co se patří a chtějí to ukázat i před ostatními, nebo je dokážou lépe argumentovat a vydávat za nepředsudky – a naopak napadat jiné názory jako předsudečné.

Dalšími negativními postoji jsou xenofobie a rasismus. Hranice mezi těmito dvěma pojmy není pevně vymezena. Rasismus lze vysvětlit jako přesvědčení, že etnické skupiny si nejsou ze své přirozenosti rovny, tzn. morálně, kognitivně, kulturně, atd. Xenofobie je psychologický stav hostilis nebo strachu, který pociťujeme vůči „druhým“ lidem z jiných kultur, lidem, kteří jinak vypadají, nebo žijí jiným stylem. Lze ji také definovat jako *„tendenci k nereflektovanému oceňování vlastní skupiny a její kultury, kdy interakce s jinými skupinami a kulturami a soudy o nich jsou ovlivněny touto tendencí.*⁶⁷

Posledním negativním postojem, který zmíním v této kapitole, je diskriminace. Na diskriminaci lze nahlížet jako na důsledek výše uvedených postojů – předsudků, xenofobie, rasismu. V mnoha případech je diskriminace konativní aspekt předsudku. Může vést k sociální exkluzi.

Nyní bych chtěla uvést 2 postoje společnosti k cizincům, na které lze nahlížet jako na adekvátní a pro společnost a integraci cizinců prospěšné. Prvním tímto postojem je tolerance. Toleranci lze vysvětlit jako postoj, který respektuje cizí názory a přesvědčení, trpělivost. Tolerance znamená pasivní respektování, či dokonce aktivní uznání kulturních, sociálních a psychologických odlišností jiných národností i cizinců jako jednotlivců. Tolerance je opakem pojmů rasismus a diskriminace. Lze na ní nahlížet i jako na povinnost respektovat práva, vlastnosti, chování a projevy jiných lidí. Tolerance má však i negativní složku, občas dochází k tzv. „tolerování netolerovatelného“, kdy dochází k zachovávaní

⁶⁴ LEONTIYEVA, Yana, VÁVRA, Martin. Postoje k imigrantům. Praha: Sociologický ústav Akademie věd ČR, 2009. 121 s. ISBN 978-80-7330-173-6. s. 26

⁶⁵ LEONTIYEVA, Yana, VÁVRA, Martin. Postoje k imigrantům. Praha: Sociologický ústav Akademie věd ČR, 2009. 121 s. ISBN 978-80-7330-173-6.

⁶⁶ LEONTIYEVA, Yana, VÁVRA, Martin. Postoje k imigrantům. Praha: Sociologický ústav Akademie věd ČR, 2009. 121 s. ISBN 978-80-7330-173-6. s. 27

⁶⁷ LEONTIYEVA, Yana, VÁVRA, Martin. Postoje k imigrantům. Praha: Sociologický ústav Akademie věd ČR, 2009. 121 s. ISBN 978-80-7330-173-6. s. 28

neutrality a pasivity v situaci, ve které by bylo potřeba zaujmout stanovisko, případně jednat proti jevu, který je například v rozporu se základními principy demokracie.

Druhým adekvátním postojem společnosti k cizincům lze uvést multikulturní tendenci. Tento postoj lze definovat jako vztah odlišných etnických, jazykových, náboženských či národních minorit s majoritou, tedy koexistenci, kooperaci, vzájemnou interakci mezi odlišnými kulturními identitami v rámci většího společenství a v rámci jednoho národního státu.⁶⁸

Bylo by ideální, kdyby společnost došla k přesvědčení, „že jsou si všichni lidé rovni v důstojnosti a právech – stěžejní bod lidských práv.“⁶⁹ Takový postoj se nazývá inkluze a zahrnuje všechny dimenze heterogenity – co se týče schopností, pohlaví, etnické příslušnosti, národnosti, mateřského jazyka náboženství atd. Inkluze je úzce spojena s hnutími za občanská práva a ztělesňuje vizi inkluzivní společnosti.⁷⁰

⁶⁸ LEONTIYEVA, Yana, VÁVRA, Martin. Postoje k imigrantům. Praha: Sociologický ústav Akademie věd ČR, 2009. 121 s. ISBN 978-80-7330-173-6.

⁶⁹ HRADECKÝ, Ilja, Noemi KOMRSKOVÁ a Maria BRANDL a Tamara KŘIVÁNKOVÁ. Kompetentní pracovník: Sborník přednášek ze školicího semináře: Manuál pro pracovníky pomáhajících profesí. Praha: Naděje, 2006. 36 s. ISBN 80-86451-11-9. s. 28

⁷⁰ HRADECKÝ, Ilja, Noemi KOMRSKOVÁ a Maria BRANDL a Tamara KŘIVÁNKOVÁ. Kompetentní pracovník: Sborník přednášek ze školicího semináře: Manuál pro pracovníky pomáhajících profesí. Praha: Naděje, 2006. 36 s. ISBN 80-86451-11-9.

3 Sociální práce s cizinci

3.1 Definice sociální práce

Na úvod této kapitoly bych nejprve definovala pojem sociální práce jako takové. V Matouškově Slovníku sociální práce je definována sociální práce jako „*společenskovední disciplína i oblast praktické činnosti, jejichž cílem je odhalování, vysvětlování, zmírňování a řešení sociálních problémů (chudoby, zanedbávání výchovy dětí, diskriminace určitých skupin, delikvence mládeže, nezaměstnanosti atd.). Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu. ...Sociální práce je hlavním přístupem při poskytování sociální pomoci.*“⁷¹

Sociální práce obecně je velmi psychicky náročná, tudíž pro sociální pracovníky často vyčerpávající, neboť klade velké nároky na pracovní nasazení. Existuje tvrzení, že sociální pracovník je schopen se smysluplně zabývat svou činností v limitu pěti let, aniž by došlo k jevu zvanému burn-out. ...⁷²

3.2 Sociální práce s cizinci

Sociální práci s cizinci lze nazývat také jako sociální práce s menšinami – národnostními, etnickými, rasovými skupinami. Tato práce vyžaduje senzitivitu k jejich zvyklostem a kultuře a sociální pracovníci by na cizince měli nahlížet jako na jedince, kteří jsou v nevýhodě vůči členům majority, a zpravidla je jim upíráno nějaké právo, stávají se terčem předsudků a diskriminace.⁷³

Sociální práci s cizinci určují specifika klientů, hostitelské společnosti a v neposlední řadě specifika sociálních pracovníků. Hostitelská společnost je velmi často nepřipravená na příchod cizinců, plná rasismu a xenofobie, stereotypů o cizincích apod. Zprostředkující roli mezi hostitelskou společností a cizinci jsou pověřeni právě sociální pracovníci, budu se

⁷¹ MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0. s. 200 - 201

⁷² KURIC, Aurelián. Uprchlíci a sociální práce. studie_socprace.pdf [on-line]. Brno: SOZE, 1997. Dostupné z: http://www.unhcr-centraleurope.org/cz/pdf/zakladni-informace/vyzkum/auto-vyzkumne-a-odborne-prace/uprchlici-a-socialni-prace-aurelian-kuric-1997.html?searched=kuric&advsearch=allwords&highlight=ajaxSearch_highlight+ajaxSearch_highlight

⁷³ KAJANOVÁ, Alena a David URBAN a Eva DAVIDOVÁ a Markéta ELIHOVÁ. Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami. Etnické, marginální a rizikové skupiny. České Budějovice: JČU, 2009. 104 s. ISBN 978-80-7394-181-9.

tedy dále zabývat jejich specifiky. Jak již bylo řečeno, charakter sociální práce s cizinci má respektovat sociokulturní a psychologická specifika klientely. Mezi tato specifika lze řadit především jazykovou bariéru, odlišné projevy neverbální komunikace a v neposlední řadě změnu sociálního zařazení člověka. Je důležité brát v potaz, že každá migrace je z větší či menší části stresující, proto je nutná maximální trpělivost a citlivost.⁷⁴

Existuje jakýsi pomyslný trojúhelník vyznačující pole sociální práce s cizinci. Jedná se o vztah SPOLEČNOST – SOCIÁLNÍ PRACOVNÍK – UPRCHLÍK. Tento trojúhelník vymezuje tři role sociálního pracovníka:

- Reprezentant společnosti (státu)
- „Obhájce“ klienta vůči společnosti
- Zprostředkovatel mezi uprchlíky a majoritou

Sociální pracovník si často neuvědomuje, jak velkou mocí vůči klientovi disponuje a jak silně je jeho moc klientem vnímána. Klienti mají často tendenci sociálního pracovníka přetěžovat, přenáší na něj plnou odpovědnost za řešení svých problémů a často ho i viní ze svého neúspěchu, např. když je mu odmítnuta žádost o azyl, či nezíská pracovní povolení, atd.

Sociální pracovník musí tedy od začátku kontaktu s klientem vymezit svoji roli, zdůraznit klientovi své možnosti a postavení a také vysvětlit jakou roli a možnosti má sám klient. Pokud sociální pracovník nezvládne svoji roli zprostředkovatele, následuje selhání, které se často označuje anglickým termínem „burnout“ = „vyhoření“. Tzn. krizi, která může vést až k znechucení cizinci, ztrátě motivace cizincům pomáhat, nebo naopak k nepatřičné identifikaci s klientem. Sociální pracovníky lze rozdělit do tří skupin, z hlediska obecného přístupu k sociální práci a tím jim vymezit druhy metod aplikace sociální práce:

- *Rutinér* – sociální pracovní disponující spíše praktickými zkušenostmi, než vzděláním. K teoretickým poznatkům jiných sociálních pracovníků přistupuje s nedůvěrou.
- *Technický expert* – Vzdělaný sociální pracovník, který často podrobuje svou práci teorii. Opak rutinéra.

⁷⁴ MATOUŠEK, Oldřich a kol. Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

Oba typy mají společné obtížné vyrovnávání se s neobvyklými a nestandardními situacemi, nicméně právě tyto situace v sociální práci s cizinci převládají. Optimální variantou je spojení těchto dvou modelů sociálního pracovníka. Vzniká tak třetí model:

- *Reflektující odborník*⁷⁵

V ideálním případě by sociální práce s cizinci měla směřovat k jejich integraci do české společnosti. To znamená, že by cizinec měl mít na konci procesu bydlení, práci, vzdělání, umět se dorozumět česky, znát českou společnost a být schopen se do ní zapojit. Toto je však ideální stav, kterého bohužel nelze vždy dosáhnout.

Principy sociální práce s cizinci se do určité míry neliší s principy uplatňovanými při sociální práci s jakoukoli cílovou skupinou.⁷⁶

3.2.1 Nejčastěji řešené problémy cizinců

V rámci odborného sociálního poradenství

Zde se zaměřím na hlavní problémy, se kterými se cizinci v hostitelské zemi potýkají a se kterými jim v rámci odborného sociálního poradenství lze pomoci. Shledávám to užitečným zejména pro informování budoucích sociálních pracovníků, kteří uvažují o práci s cizinci, mohou si takto udělat představu o tom, co po nich budou cizinci v častých případech požadovat. Čerpala jsem z publikace, která vznikla v rámci projektu *Prevence sociálně patologických jevů u cizinců a pomoc při řešení problémových situací*, který trval od 1. 7. 2011 do 30. 6. 2013 a byl realizován mimo jiné také na území Plzeňského kraje.

Mezi nejčastější problémy, s nimiž se cizinci na sociální pracovníky obracejí, patří zejména oblast dávek státní sociální podpory. Zde se jedná o asistenci s vyplňováním žádostí, doprovody na úřady, řešení získání dávek atd. Dále se jedná o oblast zaměstnávání a trhu práce – s tím spojená asistence při hledání nového zaměstnání, sepisování životopisu atd. Dále se sociální poradenství týká vyřizování nostrifikace vzdělání, informací o vzniku nároku na důchod v ČR, zdravotního pojištění. Velmi častým problémem řešeným v rámci poradenství cizincům je problematika bydlení, zejména požadování asistence při hledání

⁷⁵ KURIC, Aurelián. *Uprchlíci a sociální práce*. studie_socprace.pdf [on-line]. Brno: SOZE, 1997. Dostupné z: http://www.unhcr-centraleurope.org/cz/pdf/zakladni-informace/vyzkum/auto-vyzkumne-a-odborne-prace/uprchlici-a-socialni-prace-aurelian-kuric-1997.html?searched=kuric&advsearch=allwords&highlight=ajaxSearch_highlight+ajaxSearch_highlight1

⁷⁶ MATOUŠEK, Oldřich a kol. *Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.

nového bydlení. Cizinci se velmi často dotazují na zkoušku z českého jazyka, nutné pro žádost o trvalý pobyt.⁷⁷

Nyní bych chtěla seznámit čtenáře se specifiky poskytování odborného sociálního poradenství cizincům. Nebudu zde popisovat poskytování odborného sociálního poradenství jako takového, zaměřím se pouze na cílovou skupinu cizinců.

Vzhledem k tomu, že cílová skupina cizinců může být velice různorodá, je během poskytování odborného sociálního poradenství důležité brát na zřetel některá specifika, která vycházejí ze zvyků a tradic kulturních či náboženských, i z geografických zvláštností země původu cizinců. Jedná se hlavně o neznalost služby sociálního poradenství a neznalost fungování organizací, poskytujících sociální služby cizincům obecně. Proto je důležité cizince seznámit s obsahem a cíli sociálního poradenství, s organizacemi jako takovými a s dalšími poskytovanými službami. Klíčové je vzájemné porozumění mezi cizincem a sociálním pracovníkem, proto je nutné na začátku zjistit, zda je sociální pracovník schopen se s cizincem – klientem dorozumět, popřípadě zajistit tlumočnicka.

Dále je velmi důležité stanovit pravidla spolupráce klienta se sociálním pracovníkem. Základním bodem je domluva místa a času, především co se týče doprovodů na úřady atp., neboť v některých kulturách může být pojetí času zcela odlišné od našeho. Dále je nutné domluvit si způsob kontaktování, komunikace. Mnoho cizinců má strach z telefonického jednání, neboť se obávají, že jim nebude stačit jazyková vybavenost.⁷⁸

Veškerá specifika poskytování sociálního poradenství cizincům se odvíjejí od interkulturní komunikace a psychologie, kdy sociálnímu pracovníkovi nestačí mít pouze určité znalosti, dovednosti a schopnosti, které se dají naučit, ale měl by prohlubovat určité své osobnostní rysy vedoucí k osvědčení se v interkulturní situaci – př. sebereflexe, empatie, tolerování odlišností, kulturní citlivost, zvědavost....⁷⁹

⁷⁷ KOLEKTIV AUTORŮ. Prevence sociálně patologických jevů u cizinců. [Praha]: Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2013. 46 s.

⁷⁸ KOLEKTIV AUTORŮ. Prevence sociálně patologických jevů u cizinců. [Praha]: Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2013. 46 s.

⁷⁹ MORGENSTERNOVÁ, Monika a ŠULOVÁ Lenka a kol. Interkulturní psychologie: Rozvoj interkulturní senzitivity. Praha: Karolinum, 2009, 218 s. ISBN 978-80-246-1361-1.

V rámci terénní sociální práce

Terénní sociální práci shledávám jako velmi užitečnou, co se týče sociální práce s cizinci. Neboť spousta cizinců se neorientuje ve společnosti a jejich institucích a je pro ně velmi užitečné, když za nimi sociální pracovník přijde do jejich přirozeného prostředí. Z počátku se jedná o propagaci a zvyšování informovanosti o službách, což shledávám za stěžejní složku terénní práce s cizinci, neboť jde hlavně o to, aby cizinci získali povědomí o tom, že existují v dané zemi organizace, které jsou ochotny a schopny cizincům pomoci.

Cílem terénní práce je posílit kompetence cizinců řešit svoje problémy vlastními silami, bez různých prostředníků, kteří z cizinců často získávají jen finanční prostředky, ale fakticky jim nepomohou. Cizincům jsou nabízené bezplatné služby sociálního pracovníka, popř. právníka, kteří jim pomohou s prosazováním jejich oprávněných zájmů. Podmínkou úspěšné terénní práce by zde měla být znalost některého cizího jazyka, v ideálním případě, aby jeden z dvojice byl původem cizinec z té země, jejíž občané se v dané lokalitě hojně vyskytují.

Sociální pracovníci s sebou nosí letáky, a to v několika jazykových mutacích. I když má každá dvojice svůj styl komunikace s cizinci vytříbený dle svých potřeb, existuje určitá struktura, která je zachována. Nejprve pracovníci pozdraví a stručně představí organizaci. Ujistí se, že hovoří skutečně s cizincem a dále se ujistí v tom, že tázaný má čas, zájem o dané informace a že rozumí danému jazyku. Pracovníci představí aktivity organizace a poté předají leták. Informují se, zda má dotyčný cizinec nějaký problém, který by chtěl řešit. Pokud se tak stane, sociální pracovníci cizinci dle schopností a znalostí poradí, popřípadě si vezmou kontakt, když je potřeba problém nějak dlouhodoběji, či podrobněji řešit. Sociální pracovníci se poté rozloučí s kontaktovaným cizincem a odkážou ho na možnost kontaktování přímo na pobočce organizace, popřípadě dle zájmu nabídnou opětovnou návštěvu v přirozeném prostředí cizince.⁸⁰

Terénní sociální práce s sebou nese určitá bezpečnostní rizika, zejména pak je na místě zvýšit opatrnost při poskytování terénní sociální práce cizincům. Nemusí se jednat o žádné vyhrocené situace, či situace ohrožující zdraví, popřípadě život sociálních pracovníků. Jednat se může pouze o situace, které sociálním pracovníkům navozují pocit strachu, či nejistoty, což se týká v hlavním případě návštěv ubytoven a dalších uzavřených,

⁸⁰ KOLEKTIV AUTORŮ. Prevence sociálně patologických jevů u cizinců. [Praha]: Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2013. 46 s.

či separovaných prostor a oblastí. Také zde hraje roli to, že jsou často těmito terénními sociálními pracovníky ženy.

Mezi základní bezpečnostní pravidla terénní sociální práce poskytované cizincům patří následující:

- Je nezbytné, aby terénní pracovníci chodili vždy ve dvojici. V případě, že se jeden z dvojice nemůže terénu účastnit, nelze pochůzku praktikovat.

- V případě odmítnutí ze strany cizince je třeba jeho rozhodnutí respektovat a nesnažit se jej dále přemlouvat ke kontaktu nebo spolupráci.

- V případě kontaktu s cizincem, který jeví známky požití alkoholu, či jiné návykové látky, musí být tento kontakt bezprostředně ukončen.

- Probíhá-li terénní práce na soukromém pozemku – zejména při návštěvě ubytoven – je potřeba respektovat pravidla majitele či provozovatele, dále pak respektovat soukromí ubytovaných.

- Pokud vyhodnotí jeden z dvojice pracovníků situaci (lokalitu) jako rizikovou, nebude daná pochůzka, ani následné kontaktování, pokračovat.

- V případě potenciálního nebezpečí (agrese ze strany cizince apod.) jednájí terénní sociální pracovníci dle obecně platných pravidel. Pokud je řešením takové situace odchod, odejdou, pokud je situace již více vyhrocená, že ji nedokážou řešit sami, obrátí se o pomoc na Policii ČR.⁸¹

Mezi nejčastější problémy cizinců v hostitelské zemi patří problematika trvalého pobytu. Cizinci mají zájem především o zjištění podmínek pro získání trvalého pobytu, někteří také o informace týkající se zkoušky z českého jazyka, která je pro udělení trvalého pobytu nezbytná. Dále sem patří problematika státního občanství. Cizinci se na organizace pracující s touto cílovou skupinou obracejí zejména z důvodu získání informací o podmínkách získání státního občanství a o možnosti využít pomoci při vyřizování. Dalším, velmi častým problémem je problematika trhu práce a vzdělání. Zejména se jedná o žádost o pomoc při hledání nového zaměstnání, zajištění vzdělání pro děti, zvýšení

⁸¹ KOLEKTIV AUTORŮ. Prevence sociálně patologických jevů u cizinců. [Praha]: Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2013. 46 s.

kvalifikace. Jako poslední nejčastější problém lze považovat český jazyk. Cizinci projevují zájem o kurzy českého jazyka, o výše zmíněnou zkoušku z českého jazyka o prověření znalostí českého jazyka při žádosti o české státní občanství.⁸²

⁸² KOLEKTIV AUTORŮ. Prevence sociálně patologických jevů u cizinců. [Praha]: Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2013. 46 s.

4 Výzkumné šetření

4.1 Cíl výzkumu

Hlavním cílem výzkumu mé diplomové práce bude prostřednictvím stanovených výzkumných metod zjistit, jak jsou budoucí a stávající sociální pracovníci připraveni pro sociální práci s cílovou skupinou cizinci. Budu na tento výzkumný cíl nahlížet z hlediska znalostí, dovedností a kompetencí, které by měli stávající sociální pracovníci pracující s cílovou skupinou cizinců mít. Budu porovnávat teoretické poznatky s praxí.

Pro splnění cíle výzkumu jsem si zvolila kvalitativní výzkum, který je významný tím, že výzkumník v procesu zkoumání působí jako lidská bytost, která reaguje na všechny vzniklé situace.⁸³ Tento typ výzkumu je zde vhodné použít z toho důvodu, že je potřeba zkoumat pouze určitou oblast lidí. Cílem kvalitativního výzkumu je vytvoření odpovídajícího popisu sociálního a sociálně psychického jevu.⁸⁴

Pro realizaci výzkumu bylo potřebné stanovit výzkumné otázky, které budou zodpovězené na základě výsledků výzkumného šetření pomocí analýzy dokumentů, strukturovanými rozhovory a dotazníky.

4.2 Výzkumné otázky

- 1) Mají studenti, kteří studují obory týkající se sociální práce, ve studijním plánu zakomponovanou výuku týkající se sociální práce s cizinci (např. multikulturní výchova, interkulturní komunikace, interkulturní psychologie atp.)?
- 2) Mají studenti, kteří studují obory týkající se sociální práce, umožněnou odbornou praxi v organizacích, které poskytují sociální služby cizincům? Tzn. je jim umožněno aplikovat získané vědomosti z problematiky cílové skupiny cizinců do praxe?
- 3) Mají studenti, kteří studují obory týkající se sociální práce, možnost studia cizích jazyků, které jsou potřeba pro práci s cizinci?

⁸³ MATOUŠEK, Oldřich a kol. Sociální služby. Praha: Portál, 2007. 185 s. ISBN 978-80-7367-310-9.

⁸⁴ SURYNEK, Alois, Růžena KOMÁRKOVÁ a Eva KAŠPAROVÁ. Základy sociologického výzkumu. Praha: Management Press, 2001. 160 s. ISBN 80-7261-038-4.

- 4) Mají stávající sociální pracovníci v organizacích poskytujících sociální služby cizincům odpovídající odborné vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb.?
- 5) Disponují stávající sociální pracovníci ve vybraných organizacích poskytujících sociální služby cizincům specifickými znalostmi, dovednostmi a vlastnostmi nutnými pro práci s touto cílovou skupinou?
- 6) Je umožněno sociálním pracovníkům ve vybraných organizacích poskytujících sociální služby cizincům další vzdělávání a profesní rozvoj v této problematice?

4.3 Výzkumný vzorek

Výzkumný vzorek pro sběr dat prostřednictvím rozhovorů zahrnuje 4 sociální pracovníky, kteří pracují ve vybraných organizacích v Plzni poskytujících sociální služby cizincům. Výzkumný vzorek pro sběr dat prostřednictvím dotazníků zahrnuje 14 studentů studujících třetí ročník bakalářského oboru Sociální práce a 21 studentů druhého ročníku navazujícího magisterského oboru Sociální práce na Západočeské univerzitě v Plzni.

4.4 Vymezení výzkumných metod

Vzhledem ke kvalitativní povaze výzkumu jsem použila tyto tři metody sběru dat:

- rozhovor
- dotazník
- analýza dokumentů

Rozhovor

Pro účely mého výzkumu jsem si zvolila jako jednu stěžejní metodu rozhovory, čímž mám na mysli rozhovory strukturované. Hendl (2008) tvrdí, že je důležité, mimo jiné, věnovat se začátku a konci rozhovoru. Na začátku rozhovoru je důležité prolomit veškeré zábrany a zajistit si souhlas se záznamem.⁸⁵ Při osobním rozhovoru jde o interakci mezi tazatelem a dotazovaným, kdy se tazatel snaží získat od dotazovaného informace, které

⁸⁵ HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum. Praha: Portál, 2008. 470 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

pomohou odhalit to, co si dotazovaný myslí, jaké má zkušenosti a co očekává. Základním pravidlem u rozhovoru je dotazovat se jen na to, co nelze zjistit jiným způsobem. Jedinou nevýhodou je časová náročnost.⁸⁶

Rozhovory budu provádět se 4 stávajícími sociálními pracovníky dvou vybraných organizací v Plzni, které poskytují sociální služby cizincům, konkrétně Poradny pro cizince a uprchlíky a Centra na podporu integrace cizinců.

Dotazník

Jako druhou metodu jsem si zvolila dotazník. Písemné dotazování je velice rozšířené, spočívá v tom, že „*respondent sám písemně odpovídá na otázky v dotazníku.*“⁸⁷ Výhodou tohoto sběru dat je to, že u respondenta nedochází k nežádoucímu ovlivňování působením tazatele a respondent si může sám určit dobu, kterou potřebuje pro zodpovězení otázek.⁸⁸ Jako další výhoda je dle mého názoru to, že rozeslání dotazníků umožní větší množství získaných dat, než rozhovory. Nevýhodou je nižší návratnost – je snadné nevyplněný dotazník vyhodit, než odmítnout tazatele o rozhovor. Jako druhou nevýhodu bych uvedla možnost rozmyšlení si odpovědi, tím pádem nedochází často k zachycení spontánní odpovědi.⁸⁹

Dotazníky jsem rozdávala 14 studentům 3. ročníku bakalářského oboru Sociální práce a 21 studentům 2. ročníku navazujícího magisterského oboru Sociální práce na Západočeské univerzitě v Plzni. Prostřednictvím dotazníků budu zkoumat připravenost studentů pro práci s cizinci převážně z hlediska znalostní složky.

⁸⁶ SURYNEK, Alois, Růžena KOMÁRKOVÁ a Eva KAŠPAROVÁ. Základy sociologického výzkumu. Praha: Management Press, 2001. 160 s. ISBN 80-7261-038-4.

⁸⁷ SURYNEK, Alois, Růžena KOMÁRKOVÁ a Eva KAŠPAROVÁ. Základy sociologického výzkumu. Praha: Management Press, 2001. 160 s. ISBN 80-7261-038-4. s. 115

⁸⁸ SURYNEK, Alois, Růžena KOMÁRKOVÁ a Eva KAŠPAROVÁ. Základy sociologického výzkumu. Praha: Management Press, 2001. 160 s. ISBN 80-7261-038-4.

⁸⁹ SURYNEK, Alois, Růžena KOMÁRKOVÁ a Eva KAŠPAROVÁ. Základy sociologického výzkumu. Praha: Management Press, 2001. 160 s. ISBN 80-7261-038-4.

Analýza dokumentů

Jako další metodu jsem si zvolila analýzu dokumentů. Analýza dokumentů umožňuje získat potřebná data a nikoho nezatěžuje.⁹⁰

Budu provádět analýzu studijních plánů dotazovaných studentů. Jedná se o studijní plány bakalářského oboru Sociální práce a navazujícího magisterského oboru Sociální práce na Západočeské univerzitě v Plzni. Tato analýza mi umožní zjistit, zda mají studenti těchto oborů možnost zapsat si a studovat předměty týkající se problematiky cizinců, dále pak jaké mají umožněné studium cizích jazyků a nakonec, zda je jim umožněna praxe v organizacích poskytujících sociální služby cílové skupině cizinců. Tato metoda slouží jako doplňková pro potvrzení získaných dat prostřednictvím dotazníků.

4.5 Realizace výzkumu

V první fázi výzkumu jsem si vytvořila otázky na rozhovory se sociálními pracovníky organizací, které poskytují sociální služby cizincům. Zjistila jsem si, kolik těchto sociálních pracovníků bude ochotných mi rozhovor poskytnout. Poté jsem si s nimi domluvila schůzky.

Dále jsem si vytvořila otázky na dotazník pro studenty 3. ročníku bakalářského oboru Sociální práce a 2. ročníku navazujícího magisterského oboru Sociální práce zde na Západočeské univerzitě v Plzni. Dotazníky jsem rozeslala prostřednictvím internetu.

Sběr dat probíhal od ledna 2014 do března 2014.

Současně s tím jsem prováděla analýzu dokumentů, konkrétně studijních plánů výše zmíněných oborů.

4.6 Výsledky výzkumného šetření

4.6.1 Rozhovory

Rozhovory jsem prováděla se čtyřmi sociálními pracovníky organizací, které poskytují sociální služby cizincům. Těmito organizacemi jsou Poradna pro cizince a uprchlíky a Centrum na podporu integrace cizinců pro Plzeňský kraj – Správa

⁹⁰ SURYNEK, Alois, Růžena KOMÁRKOVÁ a Eva KAŠPAROVÁ. Základy sociologického výzkumu. Praha: Management Press, 2001. 160 s. ISBN 80-7261-038-4.

uprchlických zařízení MV ČR. Tyto dvě organizace jsem si vybrala mimo jiné z toho důvodu, že je měli studenti bakalářského oboru Sociální práce a navazujícího magisterského oboru Sociální práce zde na ZČU k dispozici při výběru místa pro výkon odborné praxe v rámci studia.

Nyní bych chtěla tyto organizace, které se nacházejí v Plzni a pracují s cílovou skupinou cizinci, ve zkratce představit.

Poradna pro cizince a uprchlíky (dále jen PCU) je jedno ze zařízení Diecézní Charity Plzeň a nachází se v Cukrovarské ulici, č. p. 16 v Plzni. PCU je určena cizincům a uprchlíkům, rodinným příslušníkům cizinců a uprchlíků a českým občanům s vazbou na cizince. Posláním PCU je poskytování sociálního a právního poradenství cizinců, kteří se ocitli v takové osobní situaci, kterou nedokážou řešit vlastními silami. Dále je posláním PCU utvářet a rozvíjet vztahy mezi cizinci a většinovou společností a zvyšovat jejich informovanost. Cílem PCU je posilovat samostatné schopnosti, informovat cizince o českém sociálním a institucionálním prostředí a usnadnit jim orientaci v tomto prostředí, pomáhat jim začleňovat se do většinové společnosti a využívat dostupné služby, zdroje a žít běžným životem. Posledním neméně důležitým cílem je upozorňovat na nedostatky v legislativních normách pro cizince a napomáhat k rovnému přístupu při řešení otázek života cizinců v České republice.⁹¹

Posláním Centra na podporu integrace cizinců pro Plzeňský kraj (dále CPIC) je vytvářet podmínky a prostor pro dlouhodobou, koncepční a udržitelnou podporu integrace cizinců. Cílovou skupinou jsou zde cizinci ze států mimo EU s trvalým a dlouhodobým pobytem na území České republiky.

CPIC poskytuje tyto služby:

- Poradenská a informační činnost
- Právní poradenství
- Tlumočnické služby
- Kurzy českého jazyka
- Kurzy sociokulturní orientace
- Okamžitá hmotná pomoc

⁹¹ Poradna pro cizince a uprchlíky. Diecézní charita Plzeň [online]. 2014 [cit. 2014-03-11]. Dostupné z: <http://www.dchp.cz/poradna-pro-cizince-a-uprchliky-plz/>

- Kurzy počítačových dovedností
- Knihovna s cizojazyčnou literaturou a tiskem
- Přístup na internet⁹²

První rozhovor jsem prováděla se sociální pracovnící, které je 32 let a vystudovala bakalářský obor Humanistika na ZČU, magisterský obor Sociální a kulturní antropologie na ZČU a magisterský obor Sociální práce, taktéž na ZČU. Při tomto oboru již začala pracovat v organizaci poskytující sociální služby cílové skupině cizinci. Tato sociální pracovnice bude označena písmenem A, neboť všechny dotazované sociální pracovnice budou v mém výzkumu vystupovat anonymně.

Druhý rozhovor jsem prováděla se sociální pracovnící, která uvedla svůj věk *nad 26 let*. Tato žena má vystudovaný bakalářský obor Sociální práce a magisterský obor Sociální a kulturní antropologie, obojí na ZČU. Tuto sociální pracovníci jsem označila jako B.

Třetí rozhovor byl proveden s pětadvacetiletou sociální pracovnící, která má vystudovaný bakalářský obor Sociální práce na ZČU. Dále se o této respondentce budu zmiňovat pod písmenem C.

Poslední rozhovor mi poskytla sociální pracovnice, které je 27 let a absolvovala bakalářský obor Sociální práce na ZČU. V mém výzkumu bude dále označována jako písmeno D.

1) Pouze pracujete, nebo jste zároveň i studující?

- A) *„Pouze pracuji.“*
- B) *„Pouze pracuji.“*
- C) *„Pouze pracuji.“*
- D) *„Pouze pracuji.“*

2) Jak jste dle Vašeho názoru byl-a připravován-a v rámci studia pro práci s cizinci? (předměty týkající se problematiky cizinců)

- A) *„V rámci studia bakalářského a magisterského oboru Sociální práce vůbec, v rámci té Sociální a kulturní antropologie jsme měli předměty týkající se migrace a integrace, vztahu imigrantů a české společnosti, střetu kultur*

⁹² Katalog sociálních služeb, 2011

a civilizací. Také jsme se učili o multikulturalismu, marginálních skupinách a subkulturách... Také jsme probírali etnickou mapu Evropy. Myslím si, že tento obor mě dobře připravil, měla jsem díky němu povědomí o cílové skupině cizinců. Ale o přímé práci s touto cílovkou jsme se nikde nezabývali, neměla jsem možnost si to předem vyzkoušet.“

- B) *„Měli jsme jen jeden povinně volitelný předmět, který byl zaměřený přímo na cizince. Pak jsme měli další nepřímé, myslím tím, že znalosti z nich se daly aplikovat i na cizineckou problematiku.“*
- C) *„Žádné předměty přímo související s problematikou cizinců jsem v rámci studia neabsolvovala.“*
- D) *„Nebyla jsem vůbec připravována.“*

3) Jaký znáte cizí jazyk? (počet, na jaké úrovni)

- A) *„Nejlépe a aktivně se dorozumím anglicky, úroveň si myslím, že je to C1. Pasivně umím francouzsky, mám základy z němčiny, ruštiny a španělštiny, nicméně z toho zůstala jen schopnost dílčího porozumění některým sdělením, ale aktivní použití těchto jazyků je v podstatě nulové.“*
- B) *„V angličtině a němčině jsem pokročilá, dorozumím se. Pak umím trochu španělsky, spíš pasivně.“*
- C) *„Ruský, myslím, že úroveň byla označena jako B1 a anglický mám A1.“*
- D) *„Německý na konverzační úrovni, pak mám základy z angličtiny.“*

4) Jak dlouho již s touto cílovou skupinou pracujete? (Praxe – i v rámci studia)

- A) *„Už 5 a půl roku.“*
- B) *„Něco málo přes 3 roky.“*
- C) *„Jeden rok.“*
- D) *„2 a 3/4 roku.“*

5) Jaká je Vaše role v této organizaci a náplň práce?

- A) *„Momentálně jsem sociální pracovnice a zároveň i vedoucí naší organizace, naše vedoucí je nyní na mateřské. Pracovní náplň se mi tedy hodně rozšířila. Když pomínu takové ty vyložené administrativní věci a nynější povinnost řídit další sociální pracovnice, účastním se aktivně jednání Kolegia pro migraci a uprchlictví a porad vedoucích pracovníků,*

získané informace postupuji mým kolegyním, poskytují sociální a právní poradenství uživatelům, to znamená, že jim poskytují informace a rady, doprovody na úřady a instituce, aktivní vyjednávání ve věci klientů, zastupují klienty, předávám je a odkazuji na jiné organizace a úřady, když je to potřeba. Také vypracovávám soudní a úřední podání, asistuji při psaní úřední korespondence uživatele, nebo při vyplňování formulářů. Na základě svých schopností a zkušeností a samozřejmě také díky dostupným údajům hodnotím klientovu situaci a v jeho spolupráci hledám reálné možnosti řešení jeho situace. V odůvodněných případech mohu poskytovat materiální a finanční pomoc, poskytují také krizovou intervenci. Zprostředkovávám klientovi další služby, například máme k dispozici externí právníčku a tlumočnicku. Jako poslední pracovní náplň, kterou považuji za důležitou je to, že se podílím na ovlivňování legislativy související s klienty a na formování veřejného mínění a zvyšování informovanosti o cizinecké problematice.“

- B) *„Přímá práce s klienty, další práce týkající se kurzů češtiny, vzdělávacích seminářů, kulturních a sportovních akcí, chodu organizace...“*
- C) *„Pracuji na pozici sociálního pracovníka. Mojí hlavní náplní práce je poskytování odborného sociálního poradenství, a to jak v ambulanci, tak v terénní formě. Dále mapuji situace cizinců v kraji, dělám administrativní činnosti a vykazování, zajišťuju kurzy ČJ, sociokulturní semináře a další akce, no a tak podobně.“*
- D) *„Sociální pracovnice, koordinátorka besed se školáky na ZŠ a SŠ.“*

6) Jaká specifika má podle Vás sociální práce s cizinci? (názor na vlastnosti, kterými by měl disponovat člověk, který pracuje s cílovou skupinou cizinců oproti třeba jiným sociálním pracovníkům pracujících s odlišnou cílovou skupinou, jaké specifické znalosti, dovednosti by měl mít)

- A) *„Člověk, který pracuje s cizinci, by podle mě měl být otevřený, neměl by jednat na základě stereotypů, neměl by je vůbec vnímat. Co se týče komunikačních schopností, měl by být nejen jazykově vybavený, ale především by měl být schopný používaný jazyk přizpůsobit klientovi a jeho schopnostem. Důležitá je také ochota stále se učit, protože tato problematika je velmi široká a dochází k neustálým změnám...“*

- B) *„V sociální práci s cizinci je důležité, aby měl dotyčný sociální pracovník rád rozmanitost, měl by tolerovat odlišnost. Dále by měl být otevřený, trpělivý, vstřícný a hlavně empatický... to se ale týká všech sociálních pracovníků...“*
- C) *„Co se týče vlastností, měl by být především empatický, trpělivý, tolerantní, umět naslouchat. Dále by měl umět efektivně vést rozhovor, disponovat znalostí cizího jazyka, atd.“*
- D) *„Sociální pracovník pracující s cizinci by měl respektovat odlišnosti různých kultur; umět komunikovat s osobami, které příliš neovládají ČJ. Mnohdy jsou cizinci více bojácní, neznají prostředí ČR, sociální pracovník by proto měl být schopný vybudovat si u nich důvěru.“*

7) Jaké si myslíte, že jsou Vaše osobnostní předpoklady pro výkon této práce?

- A) *„Splňuji snad vlastnosti z předchozí odpovědi, také si myslím, že jsem empatická, zodpovědná, spolehlivá, samostatná, kreativní a iniciativní. Také nemám problémy s pracováním v týmu.“*
- B) *„Doufám, že výše jmenované.“*
- C) *„Snad ty, co jsem zmínila v předchozí otázce.“ (úsměv)*
- D) *„Zájem o osudy lidí, tvrdohlavost – myslím tím, že mám snahu vyřešit problém. Pak umění naslouchat.“*

8) Myslíte si, že dobře zvládáte tuto práci? Jste spokojený/á s výsledky Vaší práce?

- A) *“Snažím se o to, dosavadní zpětná vazba to potvrzovala.“*
- B) *„Ano.“*
- C) *„S výsledky své práce jsem víceméně spokojená. Jistě se mám ale stále co učit a v čem se zdokonalovat.“*
- D) *„Snažím se o to, abych ji dobře zvládala. S výsledky spokojená vždy nejsem, ale spíše jde o oblasti, které nemůžu jako sociální pracovník ovlivnit.“*

9) Co je podle Vás na práci s cílovou skupinou cizinců nejtěžší?

- A) *„Nevím, při splnění předchozích dvou bodů a zájmu o tuto cílovou skupinu a problematiku migrace asi nic... Možná šíře řešených problémů“*

a nekonečné množství jejich kombinací. To ale zároveň motivuje člověka k osobnostnímu rozvoji, což je dobré.“

- B) *„Nevím, nejde asi generalizovat, čili komunikaci s klienty nekomplikuje to, že jsou cizinci, ale individuální věci jako například nízká znalost češtiny, českého systému vůbec, nízká motivace věcem okolo sebe porozumět, předsudky, nízký intelekt...zkrátka mnoho faktorů.“*
- C) *„Asi sociokulturní rozdíly, s tím spojené obtížné navazování kontaktů a získávání důvěry u cizinců některých národností...“*
- D) *„Myslím si, že to nejde rozdělovat přímo na práci s cizinci, veškeré poradenství týkající se snahy pomoci v obtížných životních situacích je náročné.“*

10) Jaké máte možnosti dalšího vzdělávání – kurzy, školení apod.?

- A) *„Kurzy a školení věnované související legislativě, aktuálnímu vývoji, osobnostnímu rozvoji a tak dál. Také jsou nám poskytovány akreditované kurzy, školení v rámci migračního kolegia, případně školení externí právničkou. Také pravidelně dochází k supervizi, což lze také brát jako druh školení.“*
- B) *„Možností máme mnoho, máme povinná školení pro sociální pracovníky, ale také mnoho výběrového vzdělávání a účasti na konferencích a tak.“*
- C) *„Každoročně povinné školení sociálních pracovníků, jazykové vzdělávání, apod.“*
- D) *„Kurzy i školení zajištěné zaměstnavatelem a samovzdělávání – placené kurzy.“*

Shrnutí rozhovorů

Sociální pracovnice převážně nebyly v rámci předchozího studia oborů Sociální práce pro sociální práci s cizinci připravovány. Dvě sociální pracovnice, které absolvovaly magisterský obor Sociální a kulturní antropologie, měly poznatků o této problematice podstatně více. Znalosti potřebné pro přímou práci s cizinci sociální pracovnice převážně získávaly až v průběhu výkonu zaměstnání. Každá sociální pracovnice umí alespoň jeden cizí jazyk, je si vědoma svých předpokladů pro výkon sociální práce s cizinci, schopná sebereflexe. Sociální práce s cizinci je v určitých ohledech velmi obtížná, za nejtěžší

pokládají sociální pracovníce sociokulturní rozdíly, získávání důvěry a velkou šíři řešených problémů a jejich neustálé kombinace. Všechny sociální pracovníce mají k dispozici další vzdělávání, a to formou kurzů či školení, nebo mají umožněnou účast na určitých konferencích. Tyto formy dalšího vzdělávání a rozvoje jsou mimo jiné zaměřeny i na rozvoj jejich osobnosti, sociální pracovníce mají tedy možnost dalšího zdokonalování nejen, co ve výkonu jejich zaměstnání, ale také v osobnostních předpokladech. To jim zajišťuje lepší připravenost pro výkon sociální práce s cizinci.

4.6.2 Dotazníky

Dotazníky jsem rozdala 14 studentům třetího ročníku bakalářského oboru Sociální práce a 21 studentům druhého ročníku navazujícího magisterského oboru Sociální práce na ZČU. Návratnost činila 100%. Prostřednictvím dotazníků jsem zjišťovala, zda jsou studenti těchto oborů v rámci studia připravováni pro práci s cizinci, tzn., zda absolvovali předměty dotýkající se této problematiky a zda měli možnost odborné praxe v organizaci poskytující sociální služby cizincům. Nejprve prezentuji odpovědi studentů bakalářského oboru, poté navazujícího magisterského. Podoba dotazníku je ke zhlédnutí v sekci Přílohy.

1) Studenti bakalářského oboru Sociální práce na ZČU

Z dotazníku vyplynulo, že všech 14 studentů tohoto oboru jsou ženy.

Otázka č. 1: Je ve vašem studijním plánu zakomponována výuka týkající se sociální práce s cizinci (např. multikulturní výchova, interkulturní komunikace, interkulturní psychologie, speciální pedagogika,...)?

Odpovědi: 4 studentky nepovažovaly žádný absolvovaný předmět za týkající se sociální práce s cizinci. 10 studentek považuje za předmět týkající se sociální práce s cizinci Speciální pedagogiku. V rámci tohoto předmětu se okrajově zabývaly problematikou minoritních skupin. 8 z těchto 10 studentek dále uvedlo předmět Sociální patologie 2, ve kterém probíraly přístupy společnosti k cizincům.

Otázka č. 2: Máte možnost studia cizích jazyků, které jsou pro práci s cizinci potřeba? (Alespoň jeden ze světových jazyků, dále dle % zastoupení národností v Plzeňském kraji, Ukrajinština, Slovenština, Rumunština, Bulharština ⁹³)

Odpovědi: Všechny studentky souhlasně odpověděly, že mají možnost studia 2 světových jazyků, a to angličtiny a ruštiny. Zbylé jazyky uvedené v závorce k dispozici studovat nemají.

Otázka č. 3: Jaký ovládáte cizí jazyk, popř. jazyky? (Vztahující se k předchozí otázce, aktivní x pasivní úroveň)

Odpovědi: 9 studentek uvedlo, že umí anglický jazyk na aktivní úrovni, 4 na pasivní úrovni. 4 studentky uvedly aktivní znalost německého jazyka, 6 pasivní. 3 studentky umí pasivně rusky, 2 pasivně francouzsky.

Otázka č. 4: Máte umožněnou odbornou praxi v organizacích, které poskytují sociální služby cizincům? Ve kterých?

Odpovědi: Všech 14 dotázaných studentek odpovědělo, že ano, a to v Centru na podporu integrace cizinců v Plzni a v Poradně pro cizince a uprchlíky, která se nachází taktéž v Plzni.

Otázka č. 5: Absolvovala jste v rámci studia odbornou praxi s cizinci?

Odpovědi: 11 studentek odpovědělo, že odbornou praxi s cizinci v rámci studia neabsolvovalo. Pouze 3 studentky absolvovaly odbornou praxi v takové organizaci, konkrétně v Centru na podporu integrace cizinců.

⁹³ Cizinci: Přehledy-Plzeňský kraj. Český statistický úřad [online]. 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/tab/40002F85B3>

Otázka č. 6: Co si myslíte, že je důležité pro výkon sociální práce s cizinci? (znalosti, dovednosti, vlastnosti, předpoklady)

Odpovědi: Každá studentka ve své odpovědi uváděla většinou znalosti, dovednosti, vlastnosti a předpoklady, které jsou důležité pro všechny sociální pracovníky. Jedná se o empatii, komunikativnost, aktivní naslouchání, vstřícnost, trpělivost apod. Konkrétně schopnost empatie a aktivního naslouchání byla uvedena 14x. Tyto vlastnosti jsou samozřejmě pro sociální práci s cizinci velice důležité. Když se zaměřím konkrétně na specifika práce s cizinci, 14x bylo uvedeno, že je potřeba znát cizí jazyk, a to na aktivní úrovni. 10x byla zmíněna znalost příslušné legislativy, 8x absence negativních postojů k cizincům, tzn. předsudků, xenofobie, rasismu. 5 studentek dále uvedlo znalosti o zemi původu (demografie, historie, zvyky, obyčeje).

2) Studenti navazujícího magisterského oboru Sociální práce na ZČU

Z dotazníku vyplynulo, že všech 21 studentů tohoto oboru jsou ženy, stejně jako u bakalářského studia.

Otázka č. 1: Je ve vašem studijním plánu zakomponována výuka týkající se sociální práce s cizinci (např. multikulturní výchova, interkulturní komunikace, interkulturní psychologie, speciální pedagogika,...)?

Odpovědi: Všech 21 dotázaných studentek jednohlasně odpovědělo, že se ve studijním plánu jejich oboru nenachází žádný předmět týkající se sociální práce s cizinci.

Otázka č. 2: Máte možnost studia cizích jazyků, které jsou pro práci s cizinci potřeba? (Alespoň jeden ze světových jazyků, dále dle % zastoupení národností v Plzeňském kraji, Ukrajinština, Slovenština, Rumunština, Bulharština ⁹⁴)

Odpovědi: 19 studentek souhlasně odpovědělo, že možnost mají, avšak pouze v rámci volitelných předmětů, ne povinných ani povinně volitelných. 19x byl jmenován anglický jazyk, 15x německý, 10x ruský. 2 studentky uvedly, že tato možnost zde není.

⁹⁴ Cizinci: Přehledy-Plzeňský kraj. Český statistický úřad [online]. 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/tab/40002F85B3>

Otázka č. 3: Jaký ovládáte cizí jazyk, popř. jazyky? [Vztahující se k předchozí otázce, aktivní (komunikativní) x pasivní úroveň]

Odpovědi: 11 x byl uveden anglický jazyk, 2x na pasivní úrovni, 9x na aktivní úrovni. 12x byl uveden německý jazyk, z toho 8x na pasivní úrovni a 4x na aktivní úrovni. 1x uvedena znalost ruského jazyka na aktivní úrovni, 1x uvedena znalost azbuky. Slovenština uvedena 1x pasivně, 1x jako rodný jazyk. Ukrajinština uvedena 1x aktivně. 2 studentky uvedly, že mají pouze slabou znalost německého jazyka.

Otázka č. 4: Máte umožněnou odbornou praxi v organizacích, které poskytují sociální služby cizincům? Ve kterých?

Odpovědi: 19 studentek odpovědělo, že praxi v organizacích, které poskytují sociální služby cizincům, mají umožněnou. 10 z nich odpovědělo, že v Poradně pro cizince a uprchlíky a Centru na podporu integrace cizinců. 3 z nich uvedly pouze Poradnu pro cizince a zbylých 6 studentek uvedlo pouze Centrum na podporu integrace cizinců. 2 studentky uvedly, že možnost absolvování praxe v organizaci poskytující sociální služby cizincům není.

Otázka č. 5: Absolvovala jste v rámci studia odbornou praxi s cizinci?

Odpovědi: 3 studentky odpověděly, že absolvovaly odbornou praxi v Poradně pro cizince a uprchlíky, 4 studentky v Centru na podporu integrace cizinců. 14 studentek odbornou praxi s cizinci neabsolvovalo.

Otázka č. 6: Co si myslíte, že je důležité pro výkon sociální práce s cizinci? (znalosti, dovednosti, vlastnosti, předpoklady)

Odpovědi: Zde byly odpovědi studentek velice podobné odpovědím studentek z bakalářského studia. Také zde studentky uváděly převážně znalosti, dovednosti, vlastnosti a předpoklady, které jsou důležité pro všechny sociální pracovníky. Celkem 19x

zde byla zmíněna empatie, 17x ochota naslouchat. Když se zaměřím konkrétně na specifika práce s cizinci, 21x bylo uvedeno, že je potřeba znát cizí jazyk, a to na aktivní úrovni. 1 studentka tuto odpověď rozšířila o schopnost použít v případě potřeby alternativní způsob komunikace. 13x byla zmíněna znalost příslušné legislativy, 18x absence negativních postojů k cizincům, tzn. předsudků, xenofobie, rasismu. Znalost antiopresivního přístupu v sociální práci zde byla zmíněna 8x. 5 studentek dále uvedlo znalosti o zemi původu (demografie, historie, zvyky, obyčeje), 1 studentka použila pojem multikulturní otevřenost. 5x se v odpovědích vyskytla znalost mentalit daných národností. Dále zde byla 1x zmíněna schopnost orientace v možnostech integrace cizinců do naší společnosti.

Shrnutí dotazníků

Prostřednictvím dotazníků jsem zjišťovala, jak a zda jsou studenti vybraných oborů týkajících se sociální práce, připravováni pro sociální práci s cizinci. Studentky obou oborů současně uvedly, že na práci s cizinci přímo připravovány nejsou. Absolvovaly pouze několik předmětů, které se buď okrajově dotýkaly problematiky cizinců, nebo se týkaly metod sociální práce. Avšak předmět, který se přímo zabývá sociální práci s cizinci, se ani v jednom studijním plánu nenachází. Co se týče možností absolvování výuky cizího jazyka, studentky tuto možnost mají dostatečnou, co se světových jazyků týče. Také mají možnost absolvování odborné praxe v organizacích poskytujících sociální služby cizincům, kde mají možnost získat poznatky o této práci, když se jim v rámci studia nedostávají. Co se týče názoru studentek na sociální práci s cizinci z hlediska specifických znalostí, dovedností a vlastností, kterými by měl sociální pracovník disponovat, mají dle mého názoru dostačující představy. Domnívám se, že pro odhadnutí těchto specifických kompetencí, které by měl sociální pracovník s cizinci mít, studentkám stačily teoretické poznatky, které získaly v rámci absolvování předmětů okrajově se dotýkajících problematiky cizinců.

Dle mého názoru se připravenost studentek bakalářského a navazujícího magisterského studia ničím neliší, avšak mělo by. Magisterský obor by měl budoucí sociální pracovníky připravit již na všechny potencionální cílové skupiny uživatelů sociálních služeb. Dále se domnívám, že oba obory zahrnují pouze znalostní složku, co se týče připravenosti pro budoucí povolání. Vhodné by bylo zahrnout do přednášek návštěvy mentorů, stávajících sociálních pracovníků, kteří by uváděli příklady z praxe, kazuistiky

klientů. Studenti by měli mít možnost získat informace o všech potenciálních cílových skupinách.

4.6.3 Analýza dokumentů

Díky této metodě jsem zjišťovala reliabilitu dotazníků, které mi zodpovídali studenti bakalářského oboru Sociální práce a navazujícího magisterského oboru Sociální práce na Západočeské univerzitě v Plzni. V dotaznících jsem se studentů dotazovala, zda mají možnost v rámci výuky studovat předměty týkající se sociální práce s cizinci, popř. zda mají možnost vykonávat praxi v nějaké organizaci zabývající se cílovou skupinou cizinců. Analyzovala jsem studijní plány těchto dvou výše zmíněných oborů. Studijní plány jsou dostupné na internetové stránce Portál ZČU. Analyzovala jsem tedy virtuální data. Tato oblast dle Hendla *„zatím není dostatečně využita, ačkoli má velký informační potenciál. Patří mezi ně internetová stránky, obsahy internetové pošty a obsahy internetových diskusí.“*⁹⁵

Analyzovat budu tyto studijní plány z hlediska A a B předmětů, tzn. předmětů povinných a povinně volitelných. Budu vyhledávat předměty, které se dotýkají problematiky cizinců a sociální práce s nimi.

U předmětů budu uvádět i jejich označení – zkratky, kde je nejprve zkratka katedry, pod kterou daný předmět spadá, poté zkratka samotného předmětu. Považuji za vhodné tyto zkratky uvést, neboť si je čtenář v případě potřeby může na webu Portálu ZČU sám nalézt a přečíst si jejich osnovu.

Bakalářský obor Sociální práce

Tento obor má standardní dobu studia 3 roky, získaný titul je Bc. Pro absolvování je nutné získat minimálně 180 kreditů v předepsané skladbě předmětů, vypracovat a obhájit bakalářskou práci a úspěšně složit státní bakalářskou zkoušku. 90% vyučovaných předmětů spadá pod katedru pedagogiky.⁹⁶

⁹⁵ HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum. Praha: Portál, 2008. 470 s. ISBN 978-80-7367-485-4. s. 204

⁹⁶ Programy a obory: Informace o programu. Portál ZČU: Prohlížení [online]. 2014 [cit. 2014-04-08].

Dostupné z:

https://portal.zcu.cz/portal/prohlizeni.html?navigationalstate=JBPNS_r00ABXctAAhzdGF0ZUtleQAAAAEAFc05MjIzMzcyMDM2ODU0NzY2NzI4AAdfX0VPRi9f&pagenavigationalstate=H4sIAAAAAAAAAAAGN

Při analýze vzdělávacích cílů tohoto oboru lze jako cíl dotýkající se problematiky cizinců brát pouze ten, že studenti „účelně využívají prostředků verbální a neverbální komunikace a mají kompetence v jednom ze světových jazyků.“⁹⁷ Nyní se budu zabývat přímo jednotlivými předměty v jednotlivých ročnících.

V prvním ročníku letního semestru studenti měli jako jeden z povinných neboli A-předmětů Speciální pedagogiku 2, která se značí zkratkou KPG/SPPG. Velice obecně a okrajově se zde řešila problematika jedinců s poruchami chování a přizpůsobivosti, včetně problematiky sociálního a sociokulturního handicapu, minoritních skupin apod.

Ve druhém ročníku, taktéž až v druhé polovině, museli studenti absolvovat A-předmět Sociální patologie 2, která se značí zkratkou KPG/SPT2. Zde získali studenti vědomosti o xenofobii a rasismu.

Ve třetím ročníku si studenti mohli vybrat z Bloku 3 B-předmětů, což znamená povinně volitelných, kde měli na výběr z více předmětů a museli splnit alespoň jeden z nich, Sociální práci v terénu. Tento předmět má zkratku KPG/SPVT. Tento předmět studentům poskytl poznatky o tom, jak sociální práce v terénu probíhá, jaké má náležitosti, zásady, podmínky. Probíraly se zde kazuistiky určitých lidí, se kterými je sociální práce v terénu prováděna, mimo jiné i právě s cizinci.

Celkově za tři roky studia tohoto bakalářského oboru měli studenti povinnost absolvovat zkoušku z jednoho cizího jazyka, dle vlastního výběru. Na výběr měli anglický, německý, ruský a francouzský jazyk. Zkratky těchto předmětů jsou UJP/AA; UJP/NA; UJP/RA a UJP/FA a spadají pod Ústav jazykové přípravy.

gYGBkYLIwEGZkALE4iksSS1K9UyvBPBFdSyMjY2NzIwNjMwtTE3Mz3MjC6AMAwCqaIohNgAAA
A**&interactionstate=JBPNs_r00ABXfIAA5icm93c2VyRmFrdWx0YQAAAAEAA0ZQRQAQcHJvaGxp
emVuaUFjdGlVbgAAAAEAPmN6Lnpjds5zdGFnLnBvcnRsZXRzMTY4LnByb2hsaXplbmkuYnJvd3Nlci5
Ccm93c2VyU2VhcmNoQWN0aW9uAA5icm93c2VyUHJvZ3JhbQAAAAEAAjMxAApicm93c2VyUm9rA
AAAAQAEMjAxMwANYnJvd3NlclNIYXJjaAAAAEADXNIYXJjaFByb2dyYW0AB19fRU9GX18*&ty
pe=portlet&phase=action&>windowid=80

⁹⁷Programy a obory: Informace o programu. Portál ZČU: Prohlížení [online]. 2014 [cit. 2014-04-08].

Dostupné z:

https://portal.zcu.cz/portal/prohlizeni.html?navigationalstate=JBPNs_r00ABXctAAhzdGF0ZUtleQAAAAEAFc05MjIzZmcyMDM2ODU0Nzc2NTEwAAdfX0VPRI9f&pagenavigationalstate=H4sIAAAAAAAAAAGNgYGBkYLIwEGZkALE4iksSS1K9UyvBPBFdSyMjY2NzIwNjMwtTE3NzY1NDA6AMAwDLWmpfNgAAAA**&interactionstate=JBPNs_r00ABXfbAA5icm93c2VyRmFrdWx0YQAAAAEAA0ZQRQAQcHJvaGxpemVuaUFjdGlVbgAAAAEAPmN6Lnpjds5zdGFnLnBvcnRsZXRzMTY4LnByb2hsaXplbmkuYnJvd3Nlci5Ccm93c2VyU2VhcmNoQWN0aW9uAA5icm93c2VyUHJvZ3JhbQAAAAEAAjMxAApicm93c2VyUm9rAAAAQAEMjAxMwANYnJvd3NlclNIYXJjaAAAAEACnNIYXJjaE9ib3IAC2Jyb3dzZXJPYm9yA AAAAQADNTA1AAdfX0VPRI9f&type=portlet&phase=action&>windowid=80

Co se týče odborné praxe, studenti měli povinnost absolvovat praxi v letním semestru druhého ročníku a tři praxe ve třetím ročníku. V letním semestru druhého ročníku se jednalo o odbornou praxi průběžnou, která má označení KPG/KPRA. Tato praxe trvala v průběhu celého semestru jednou týdně. Dále měli studenti odbornou praxi souvislou, KPG/SPRAA, která trvala tři týdny a docházka byla každodenní. Ve třetím ročníku v zimním semestru studenti museli absolvovat odbornou praxi průběžnou KPG/KPRB a odbornou praxi souvislou KPG/SPRAB, v letním semestru pak už jen odbornou praxi souvislou KPG/SPRAC. Studenti měli na výběr z databáze organizací, které spolupracují se ZČU, mohli si ale domlouvat praxe i mimo tuto databázi, avšak to znamenalo jinou smlouvu a ta musela být právně schválena. Studenti měli možnost absolvovat odbornou praxi v organizacích, které se zabývají cílovou skupinou cizinců. Jsou jimi Centrum na podporu integrace cizinců, které se nachází na adrese Americká 3, Plzeň, a Poradna pro cizince a uprchlíky, Cukrovarská 16, Plzeň.

Navazující magisterský obor Sociální práce

Navazujícího magisterský studijní program má standardní dobu studia 2 roky, získaný titul je Mgr. Pro absolvování tohoto studia je nutno získat minimálně 120 kreditů v předepsané skladbě předmětů, vypracovat a obhájit diplomovou práci a úspěšně složit státní závěrečnou zkoušku.⁹⁸

Při analýze vzdělávacích cílů tohoto oboru lze jako cíl dotýkající se problematiky cizinců brát pouze ten, že studenti *„mají základní znalosti o typech sociálního znevýhodnění, rozumí základním přístupům v sociální práci se sociálně znevýhodněnými jedinci a modelům jejich řešení. Znají a aplikují speciální diagnostické a terapeutické metody a modely výzkumu v oblasti sociální práce se sociálně znevýhodněnými jedinci, jsou schopni zpracovávat projekty pro oblast sociální práce s těmito jedinci a aplikují*

⁹⁸Programy a obory: Informace o programu. Portál ZČU: Prohlížení [online]. 2014 [cit. 2014-04-08].

Dostupné z:

https://portal.zcu.cz/portal/prohlizeni.html?navigationalstate=JBPNS_r00ABXctAAhzdGF0ZUtleQAAAAE AFC05MjIzMzcyMDM2ODU0NzY2NzI4AAdfX0VPRi9f&pagenavigationalstate=H4sIAAAAAAAAAAGN gYGBkYLIwEGZkALE4iksSS1K9UyvBPBFdSyMjY2NzIwNjMwtTE3MzM3MjC6AMAwCqaIohNgAAA A**&interactionstate=JBPNS_r00ABXfJAA5icm93c2VyRmFrdWx0YQAAAAEAA0ZQRQAQcHJvaGxp emVuaUFjdGlvbGAAAAEAPmN6Lnpjds5zdGFuLnBvcnRsZXRzMTY4LnByb2hsaXplbmkuYnJvd3Nlci5 Ccm93c2VyU2VhcmNoQWN0aW9uAA5icm93c2VyUHJvZ3JhbQAAAAEAAzgxMgAKYnJvd3NlclJvaw AAAAEABDIwMTMADWJyb3dzZXJtZWZyY2gAAAABAA1zZWZyY2hQcm9ncmFtAAdfX0VPRi9f&t ype=portlet&phase=action&>windowid=80

*jednotlivé formy sociální intervence. Mají pokročilé kompetence v jednom ze světových jazyků.*⁹⁹ Nyní se budu zabývat přímo jednotlivými předměty v jednotlivých ročnících.

Jako jediný předmět, který lze považovat za dotýkající se sociální práce s cizinci, považují Sociální práce s ohroženými dětmi. Tento předmět má označení KPG/SPORM a studenti jej mají povinnost absolvovat v prvním ročníku v zimním semestru. Předmět se mimo jiné dotýká práce s rodinami etnicky odlišnými od majoritní společnosti.

Co se týče odborné praxe, studenti měli povinnost absolvovat odbornou průběžnou praxi KPG/PRXP1 v letním semestru prvního ročníku, dále odbornou průběžnou praxi KPG/PRXP2 a souvislou KPG/PRXS1 v zimním semestru druhého ročníku, nakonec pak odbornou praxi souvislou KPG/PRXS2 v letním semestru druhého ročníku. NA výběr měli studenti ze stejné databáze organizací, jako na bakalářském oboru. Organizace pracující s cizinci byly také stejné.

Shrnutí analýzy dokumentů

Jak jsem již zmínila u shrnutí dotazníků, oba zkoumané obory jdou cestou znalostní, ne dovednostní. Všechny zmíněné předměty se jen okrajově dotýkají problematiky cizinců, avšak žádný předmět neposkytuje studentům rozvoj těchto znalostí a následujících dovedností. Pouze jeden předmět na bakalářském oboru má za cíl rozvíjet osobnost, avšak jen obecně, a to Osobnostní a sociální rozvoj, zkratka předmětu je KPG/OSR. Cílem tohoto předmětu je *„nabídnout studentům v praktických ukázkách metody a techniky vedoucí k uvědomění a rozvíjení osobních pedagogických kompetencí. Přednášky i semináře jsou zaměřeny na rozvíjení komunikačních dovedností, sebeuvědomění, rozvoji kreativity, schopnosti koncentrace, smyslového vnímání a sebereflexe.*“¹⁰⁰Dle mého názoru

⁹⁹Programy a obory: Informace o programu. Portál ZČU: Prohlížení [online]. 2014 [cit. 2014-04-08].

Dostupné z:

https://portal.zcu.cz/portal/prohlizeni.html?navigationalstate=JBPNs_r00ABXctAAhzdGF0ZUtleQAAAAEAFc05MjIzZmcyMDM2ODU0NzczNTEzAAdfX0VPR19f&pagenavigationalstate=H4sIAAAAAAAAAAGNgYGBkYLIwEGZkALE4iksSS1K9UyvBPBFdSyMjY2NzIwNjMwtTE3NzY1NDY6AMAwAbIMoYNgAAAA**&interactionstate=JBPNs_r00ABXfdAA5icm93c2VyRmFrdWx0YQAAAAEAA0ZQRQAQcHJvaGxpemVuaUFjdGlvbGAAAAEAPmN6LnpjdS5zdGFnLnBvcnRsZXRzMTY4LnByb2hsaXplbmkuYnJvd3Nlc i5Ccm93c2VyU2VhcmNoQWN0aW9uAA5icm93c2VyUHJvZ3JhbQAAAAEAAzgxMgAKYnJvd3NlcjJva wAAAAEABDIwMTMADWJyb3dzZXJtZWZyY2gAAAABAApzZWZyY2hPYm9yAAaticm93c2VyT2Jvc gAAAAEABDIzNTIAB19fRU9GX18*&type=portlet&phase=action&>windowid=80

¹⁰⁰Předmět: Popis předmětu. Portál ZČU: Prohlížení [online]. 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z:

https://portal.zcu.cz/portal/prohlizeni.html?navigationalstate=JBPNs_r00ABXdRAApzdGF0ZUNsYXNzA AAAAQ2Y3ouemN1LnN0YWwucG9ydGxldHMxNjgucHJvaGxpemVuaS5zdGF0ZXMuUHJJZG1ldFN0 YXRlIAAdfX0VPR19f&pagenavigationalstate=H4sIAAAAAAAAAAGNgYGBkYLIwEGZkALG4iksSS1Kdc xKLi8F8s-QqvarKuj2gcLpeQX5RSU5qSbGhmYVeQVF-

by bylo ideální, kdyby každý teoretický předmět zahrnoval i složku rozvojovou. Část předmětu by tvořilo získání znalostí, část zkoušku aplikování těchto znalostí do praxe, získání dovedností.

Dovednostní složku připravenosti studentů zkoumaných oborů lze spatřovat pouze v absolvování odborné praxe. Ne vždy jsou ale pracovníci organizací, které studenti navštěvují, ochotni se plně studentovi věnovat a pomáhat mu rozvíjet jeho dovednosti. Velkou roli zde hraje časová tíseň sociálních pracovníků, aby úspěšně zvládali svoji náplň práce. Proto si myslím, že by bylo vhodné zahrnout praktickou složku ihned do každého vyučovaného předmětu, který se týká potencionálních cílových skupin, či metodiky sociální práce.

Co se týče stanovených vzdělávacích cílů, cíl navazujícího magisterského oboru Sociální práce není naplňován v otázce cizích jazyků. Studenti tohoto oboru nemají povinnost absolvovat ani jeden z cizích jazyků, vykonat z něj zkoušku. Ve vzdělávacím cíli tohoto oboru se však píše, že studenti „...*mají pokročilé kompetence v jednom ze světových jazyků.*“¹⁰¹

Rk5mVWpeph5YS7FeQFFqSm5qSTCIB9TLAABCvtFwWgAAAA**&interactionstate=JBPNS_rO0ABXdwABBwcm9obGl6ZW5pQWN0aW9uAAAAQA-Y3ouemN1LnN0YWwucG9ydGxldHMxNjgucHJvaGxpemVuaS5wcmVkbWV0LIByZWRTZXRTZWFFyY2hBY3Rpb24ABXJlc2V0AAAAQAEdHJ1ZQAHX19FT0ZfXw**&type=portlet&phase=action&>windowid=80

¹⁰¹Programy a obory: Informace o programu. Portál ZČU: Prohlížení [online]. 2014 [cit. 2014-04-08].

Dostupné z:

https://portal.zcu.cz/portal/prohlizeni.html?navigationalstate=JBPNS_rO0ABXctAAhzdGF0ZUtleQAAAAEAFc05MjIzZmcyMDM2ODU0NzczNTEzAAdfX0VPR19f&pagenavigationalstate=H4sIAAAAAAAAAAGNgYGBkYLIwEGZkALE4iksSS1K9UyvbPBFdSyMjY2NzIwNjMwtTE3NzY1NDY6AMAwAbIMoYNgAA**&interactionstate=JBPNS_rO0ABXfdAA5icm93c2VyRmFrdWx0YQAAAAEAA0ZQRQAQcHJvaGxpemVuaUFjdGlvbGAAAAEAPmN6LnpjdS5zdGFnLnBvcnRsZXRzMTY4LnByb2hsaXplbmkuYnJvd3Nlcj5Ccm93c2VyU2VhcmNoQWN0aW9uAA5icm93c2VyUHJvZ3JhbQAAAAEAzgxMgAKYnJvd3NlcjJvaWAAAAEABDIwMTMADWJyb3dzZXJTWFFyY2gAAAABAApzZWFFyY2hPYm9yAAaticm93c2VyT2JvcgAAAAEABDIzNTIAB19fRU9GX18*&type=portlet&phase=action&>windowid=80

4.7 Odpovědi na výzkumné otázky

- 1) **Mají studenti, kteří studují obory týkající se sociální práce, ve studijním plánu zakomponovanou výuku týkající se sociální práce s cizinci (např. multikulturní výchova, interkulturní komunikace, interkulturní psychologie atp.)?**

Na základě analýzy dokumentů, konkrétně studijních plánů zkoumaných oborů, a následně také prostřednictvím dotazníků zodpovídaných studenty zkoumaných oborů, bylo zjištěno, že studenti nemají ve studijních plánech zakomponovanou výuku týkající se přímo sociální práce s cizinci. Absolvovali pouze několik předmětů okrajově se dotýkajících problematiky cizinců, nebo metod sociální práce. Jedná se o předměty Speciální pedagogika 2, Sociální patologie 2, Sociální práce v terénu a Sociální práce s ohroženými dětmi. Ve Speciální pedagogice 2 se velmi obecně a okrajově řešila problematika jedinců s poruchami chování a přizpůsobivosti, včetně problematiky sociálního a sociokulturního handicapu, minoritních skupin apod. V předmětu Sociální patologie 2 získali studenti vědomosti o xenofobii a rasismu. Předmět Sociální práce v terénu studentům poskytl poznatky o tom, jak sociální práce v terénu probíhá, jaké má náležitosti, zásady, podmínky. Probíraly se zde kazuistiky určitých lidí, se kterými je sociální práce v terénu prováděna, mimo jiné i právě s cizinci. Předmět Sociální práce s ohroženými dětmi se dotýkal práce s rodinami etnicky odlišnými od majoritní společnosti.

- 2) **Mají studenti, kteří studují obory týkající se sociální práce, umožněnou odbornou praxi v organizacích, které poskytují sociální služby cizincům? Tzn. je jim umožněno aplikovat získané vědomosti z problematiky cílové skupiny cizinců do praxe?**

Prostřednictvím dotazníků a analýzy studijních plánů bylo zjištěno, že studenti zkoumaných oborů mají možnost vykonávat odbornou praxi v organizacích, které poskytují sociální služby cizincům. Konkrétně se jedná o dvě organizace, Poradnu pro cizince a uprchlíky a Centrum na podporu integrace cizinců. Obě tyto organizace sídlí v Plzni.

3) Mají studenti, kteří studují obory týkající se sociální práce, možnost studia cizích jazyků, které jsou potřeba pro práci s cizinci?

Za cizí jazyky potřebné pro práci s cizinci se považují buď jazyky světové, nebo jazyky nejčastěji zastoupených národností v dané oblasti, kde k sociální práci s cizinci dochází. Jelikož jsem zkoumala možnost studia cizích jazyků na ZČU v Plzni, potřebnými jazyky pro práci s cizinci jsou zde kromě světových tyto 4 další: Ukrajinština, Slovenština, Rumunština, Bulharština.¹⁰²

Studenti zkoumaných oborů mají možnost studia cizích jazyků. Z takzvaných „světových jazyků“ mají možnost studia anglického, německého, ruského a francouzského jazyka. Studenti bakalářského oboru dokonce mají povinnost za dobu studia splnit zkoušku z jednoho cizího jazyka. Studenti magisterského studia již mají pouze dle vlastního uvážení možnost absolvovat výuku nějakého cizího jazyka, který je nabízen. Ukrajinština, Slovenština, Rumunština ani Bulharština v nabídce není.

4) Mají stávající sociální pracovníci v organizacích poskytujících sociální služby cizincům odpovídající odborné vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb.?

Z hlediska připravenosti sociálního pracovníka pro práci s cizinci, je nutné, aby měl, jako každý sociální pracovník, odpovídající odborné vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb. Jedná se o vyšší odborné vzdělání v oborech zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost. Dále vysokoškolské vzdělání zaměřené na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku, sociální péči nebo speciální pedagogiku. Nebo je možné absolvovat akreditované vzdělávací kurzy v uvedených oblastech v celkovém rozsahu nejméně 200 hodin a praxe při výkonu povolání sociálního pracovníka v trvání nejméně 5 let, za podmínky ukončeného vysokoškolského vzdělání v oblasti studia, která není uvedena výše.¹⁰³

¹⁰² Cizinci:Přehledy-Plzeňský kraj. Český statistický úřad [online]. 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/tab/40002F85B3>

¹⁰³ Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách. Sociální revue: Sociální práce a společenské otázky [online]. 2005 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z: <http://socialnirevue.cz/item/socialni-pracovnik-a-pracovnik-v-socialnich-sluzbach>

Na základě provedených rozhovorů bylo zjištěno, že zkoumaní sociální pracovníci mají odpovídající odborné vzdělání dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách.

5) Disponují stávající sociální pracovníci ve vybraných organizacích poskytujících sociální služby cizincům specifickými znalostmi, dovednostmi a vlastnostmi nutnými pro práci s touto cílovou skupinou?

Na základě teoretických poznatků a zjištěných dat z rozhovorů mají zkoumaní sociální pracovníci pracující v organizacích, které poskytují sociální služby cizincům, specifické znalosti, dovednosti a vlastnosti nutné pro práci s cizinci. Jedná se především o znalosti cizích jazyků, tolerance odlišností, absence negativních postojů – předsudků, xenofobie, rasismu. Mezi obecné dovednosti a vlastnosti, které jsou nutné u všech sociálních pracovníků, nehledě na cílovou skupinu, ale jsou nezbytné u práce s cizinci, patří otevřenost, empatie, ochota se dále učit, trpělivost, vstřícnost, umění naslouchat a komunikativnost. I tyto dovednosti a vlastnosti se u zkoumaných sociálních pracovníků vyskytují. Většina ze specifických znalostí a vědomostí byla získána až přímou prací s touto cílovou skupinou.

6) Je umožněno sociálním pracovníkům ve vybraných organizacích poskytujících sociální služby cizincům další vzdělávání a profesní rozvoj v této problematice?

Ano, dle informací, které jsem od zkoumaných sociálních pracovníků získala, mají možnost dalšího vzdělávání a profesního rozvoje. Jedná se o kurzy a školení věnované legislativě, aktuálnímu vývoji, akreditované kurzy, školení v rámci migračního kolegia, účast na konferencích apod. Prostřednictvím toho jsou dle mého názoru sociální pracovníci hlouběji zainteresováni do práce s cizinci, tudíž to má také vliv na jejich připravenost pro tuto práci.

Závěr

Ve své diplomové práci jsem se zabývala problematikou sociální práce s cizinci. V teoretické části jsem se zabývala tím, jaké kompetence by měl mít sociální pracovník pracující s touto cílovou skupinou. Při zpracovávání práce jsem si uvědomila, že sociální pracovník je pro cizince, který do České republiky přijde, velmi důležitý. Většinou je kontakt se sociálním pracovníkem pro cizince prvním kontaktem vůbec, je proto velmi důležité, aby sociální pracovník věděl, jak cizinci nejlépe pomoci a usnadnit jeho integraci do většinové společnosti.

Cílem výzkumu bylo zjistit, jak jsou budoucí a stávající sociální pracovníci připraveni pro práci s cílovou skupinou cizinci. Konkrétně jsem zkoumala, jak jsou pro tuto práci připravováni studenti bakalářského a navazujícího magisterského oboru Sociální práce zde v Plzni a sociální pracovníci pracující v organizacích, které poskytují sociální služby cizincům. Zde se konkrétně jednalo sociální pracovníky Poradny pro cizince a uprchlíky a Centra na podporu integrace cizinců. Obě tyto organizace sídlí v Plzni.

Z výsledků výzkumného šetření je patrné, že studenti zkoumaných oborů nejsou pro přímou práci s cizinci připraveni, mají pouze okrajové teoreticky zaměřené znalosti o problematice cizinců, avšak žádné znalosti o sociální práci s nimi, nejsou připraveni pro praxi. U sociálních pracovníků, kteří nyní již s touto cílovou skupinou pracují, bylo zjištěno, že v rámci studia také pro přímou práci s cizinci připravováni nebyli, vědomosti týkající se této problematiky získali až v zaměstnání, kde dále dochází k rozvoji jejich dovedností.

Myslím si, že zpracování této diplomové práce bylo pro mne velkým přínosem, neboť nyní pracuji na částečný úvazek v Poradně pro cizince a uprchlíky a je pro mne tedy velmi užitečné vědět, jaké znalosti, dovednosti a vlastnosti jsou v této práci důležité a mohu si tak ujasnit, zda je splňuji, případně zda je nutné je začít rozvíjet a zdokonalovat. Dále by tato práce mohla být přínosem pro ostatní sociální pracovníky, kteří s cizinci pracují.

Problematika sociální práce s cizinci je velmi specifické téma. Žijeme ve státě, kde je velké množství cizinců, kteří zde hledají nové možnosti, chtějí žít spokojeným životem. Existují zde neziskové organizace, které mají za cíl napomáhat sociální integraci cizinců do naší společnosti. Aby tento cíl mohly naplnit, je nezbytné, aby sociální pracovníci, kteří

v nich pracují, byli pro tuto práci dobře připraveni. Proto je dle mého názoru důležité, aby byli dostatečně připravováni již v rámci studia.

Seznam použitých zdrojů

Literatura

1. MATOUŠEK, Oldřich. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2008. 272 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
2. HRADECKÝ, Ilja, Noemi KOMRSKOVÁ a Maria BRANDL a Tamara KŘIVÁNKOVÁ. Kompetentní pracovník: Sborník přednášek ze školícího semináře: Manuál pro pracovníky pomáhajících profesí. Praha: Naděje, 2006. 36 s. ISBN 80-86451-11-9.
3. SPOLEČNOST SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ ČR. Etický kodex sociálních pracovníků České republiky. Praha: 2006, 5 s.
4. MATOUŠEK, Oldřich a kol. Sociální práce v praxi: Specifika různých cílových skupin a práce s nimi. Praha: Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X.
5. HRONÍK, František. Rozvoj a vzdělávání pracovníků. Grada: Praha, 2007. 240 s. ISBN 978-80-247-1457-8.
6. HAVRDOVÁ, Zuzana. Kompetence v praxi sociální práce. Praha: Osmium, 1999. 165 s. ISBN 80-902081-8-5.
7. MORGENSTERNOVÁ, Monika a ŠULOVÁ Lenka a kol. Interkulturní psychologie: Rozvoj interkulturní senzitivity. Praha: Karolinum, 2009. 218 s. ISBN 978-80-246-1361-1.
8. THOMAS, Alexander. Globalisierung und interkulturelle Managementkompetenz. in HARTEIS, Christian a Helmut HEID a Susanne KRAFT. Kompendium Weiterbildung: Aspekte und Perspektiven betrieblicher Personal- und Organisationsentwicklung. Opladen: Leske + Budrich, 2000. 297 s. ISBN 978-3-8100-2578-4.
9. KOLEKTIV AUTORŮ. Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi. Praha: Triton, 2008. 154 s. ISBN 978-80-7387-097-3.
10. HERMAN, Judith Lewis. I voldens køl vand. Kodaň: Hans Reitzel, 1995. 333 s. ISBN 87-412-3051-5.
11. MLČÁK, Zdeněk. Prosociální chování v kontextu dispozičních aspektů osobnosti. Ostrava: Ostravská univerzita, 2010. 237 s. ISBN 978-80-7368-857-8.

12. PRŮCHA, Jan. Interkulturní komunikace. Praha: Grada, 2010. 199 s. ISBN 978-80-247-3069-1.
13. KOLMAN, Luděk. Komunikace mezi kulturami. Psychologie interkulturních rozdílů. Praha, Česká zemědělská univerzita, 2011. 200 s. ISBN 978-80-213-0735-3.
14. KOMENSKÝ, Jan Amos. Didaktika velká. Brno: Komenium, 1948. 252 s.
15. JANDOUREK, Jan. Sociologický slovník. Praha: Portál, 2007. 285 s. ISBN 978-80-7367-269-0.
16. AKHTAR, Salman. A third individuation: Imigrants, identity, and the psychoanalytic process. in Journal of the American Psychoanalytic Association. 1995. ISSN 0003-0651.
17. Příloha č. 4 k usnesení Vlády České republiky ze dne 26. ledna 2005 č. 104 o zabezpečení integrace azylantů: Věstník vlády pro orgány krajů a orgány obcí. Praha: Ministerstvo vnitra. 40 s.
18. LEONTIYEVA, Yana, VÁVRA, Martin. Postoje k imigrantům. Praha: Sociologický ústav Akademie věd ČR, 2009. 121 s. ISBN 978-80-7330-173-6.
19. KAJANOVÁ, Alena a David URBAN a Eva DAVIDOVÁ a Markéta ELICHOVÁ. Sociální práce s etnickými a menšinovými skupinami. Etnické, marginální a rizikové skupiny. České Budějovice: JČU, 2009. 104 s. ISBN 978-80-7394-181-9.
20. KOLEKTIV AUTORŮ. Prevence sociálně patologických jevů u cizinců. [Praha]: Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2013. 46 s.
21. MATOUŠEK, Oldřich a kol. Sociální služby. Praha: Portál, 2007. 185 s. ISBN 978-80-7367-310-9.
22. SURYNEK, Alois, Růžena KOMÁRKOVÁ a Eva KAŠPAROVÁ. Základy sociologického výzkumu. Praha: Management Press, 2001. 160 s. ISBN 80-7261-038-4.
23. HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace. Praha: Portál, 2005. 407 s. ISBN 80-7367-040-2.
24. ODBOR SOCIÁLNÍCH SLUŽEB MAGISTRÁTU MĚSTA PLZNĚ. Katalog sociálních služeb: Katalog poskytovatelů sociálních služeb na území města Plzně. Plzeň: Statutární město Plzeň, 2011. 192 s.

25. HENDL, Jan. Kvalitativní výzkum. Praha: Portál, 2008. 470 s. ISBN 978-80-7367-485-4.

Elektronické zdroje

1. Poradna pro cizince a uprchlíky. Diecézní charita Plzeň [online]. 2014 [cit. 2014-03-11]. Dostupné z: <http://www.dchp.cz/poradna-pro-cizince-a-uprchliky-plz/>
2. Martikainen, T. 2005. „Religion, Immigrants and Integration.“ AMID workingPaperSeries[online]. [cit. 2012-12-05]. Dostupné z: http://www.amid.dk/pub/papers/AMID_43-2005_Martikainen.pdf.
3. KURIC, Aurelián. Uprchlíci a sociální práce. studie_socprace.pdf [on-line]. Brno: SOZE, 1997. Dostupné z: http://www.unhcr-centraleurope.org/cz/pdf/zakladni-informace/vyzkum/auto-vyzkumne-a-odborne-prace/uprchlici-a-socialni-prace-aurelian-kuric-1997.html?searched=kuric&advsearch=allwords&highlight=ajaxSearch_highlight+ajaxSearch_highlight1
4. Azyl, migrace a integrace: Integrace. Ministerstvo vnitra České republiky [online]. 2013 [cit. 2014-03-11]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/integrace.aspx>
5. UNHCR v České republice. Výzkum [online]. 2014 [cit. 2014-03-11]. Dostupné z: <http://www.unhcr-centraleurope.org/cz/zakladni-informace.html>
6. Azyl a uprchlictví. Epravo.cz [online]. 2002 [cit. 2014-03-11]. Dostupné z: <http://www.epravo.cz/top/clanky/azyl-a-uprchlictvi-16414.html>
7. Cizinci: Počet cizinců - Související legislativa. Český statistický úřad [online]. 2014 [cit. 2014-03-11]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/o/ciz_pocet_cizincu-souvisejici_legislativa
8. Cizinci: Přehledy - Plzeňský kraj. Český statistický úřad [online]. 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z: <http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/tab/40002F85B3>
9. Programy a obory: Informace o programu. Portál ZČU: Prohlížení [online]. 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z: https://portal.zcu.cz/portal/prohlizeni.html?navigationalstate=JBPNS_rO0ABXctAAhzdGF0ZUtleQAAAAEAFC05MjIzMzcyMDM2ODU0NzY2NzI4AAAdfX0VPRI9f&pagenavigationalstate=H4sIAAAAAAAAAAGNgYGBkYLIwEGZkALE4iksSS

1K9UyvBPBFdSyMjY2NzIwNjMwtTE3MzM3MjC6AMAwCqaIohNgAAAA**&interactionstate=JBPNS_r00ABXfIAA5icm93c2VyRmFrdWx0YQAAAAEAA0ZQRQAQcHJvaGxpemVuaUFjdGlvbgAAAAEAPmN6Lnpjds5zdGFnLnBvcnRsZXRzMTY4LnByb2hsaXplbmkuYnJvd3Nlci5Ccm93c2VyU2VhcmNoQWN0aW9uAA5icm93c2VyUHJvZ3JhbQAAAAEAAjMxAApicm93c2VyUm9rAAAAAQAE MjAxMwANYnJvd3NlclNIYXJjaAAAAAEADXNIYXJjaFBYb2dyYW0AB19fRU9GX18*&type=portlet&phase=action&>windowid=80

10. Programy a obory: Informace o programu. Portál ZČU: Prohlížení [online]. 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z:

https://portal.zcu.cz/portal/prohlizeni.html?navigationalstate=JBPNS_r00ABXctAAhzdGF0ZUtleQAAAAEAFc05MjIzMzcyMDM2ODU0NzczNTEwAAdfX0VPR19f&pagenavigationalstate=H4sIAAAAAAAAAAGNgYGBkYLIwEGZkALE4iksSS1K9UyvBPBFdSyMjY2NzIwNjMwtTE3NzY1NDA6AMAwDLWmpfNgAAAA**&interactionstate=JBPNS_r00ABXfbAA5icm93c2VyRmFrdWx0YQAAAAEAA0ZQRQAQcHJvaGxpemVuaUFjdGlvbgAAAAEAPmN6Lnpjds5zdGFnLnBvcnRsZXRzMTY4LnByb2hsaXplbmkuYnJvd3Nlci5Ccm93c2VyU2VhcmNoQWN0aW9uAA5icm93c2VyUHJvZ3JhbQAAAAEAAjMxAApicm93c2VyUm9rAAAAAQAE MjAxMwANYnJvd3NlclNIYXJjaAAAAEACnNIYXJjaE9ib3IAC2Jyb3dzZXJPYm9yAAAAAQADNTA1AAdfX0VPR19f&type=portlet&phase=action&>windowid=80

11. Programy a obory: Informace o programu. Portál ZČU: Prohlížení [online]. 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z:

https://portal.zcu.cz/portal/prohlizeni.html?navigationalstate=JBPNS_r00ABXctAAhzdGF0ZUtleQAAAAEAFc05MjIzMzcyMDM2ODU0NzY2NzI4AAdfX0VPR19f&pagenavigationalstate=H4sIAAAAAAAAAAGNgYGBkYLIwEGZkALE4iksSS1K9UyvBPBFdSyMjY2NzIwNjMwtTE3MzM3MjC6AMAwCqaIohNgAAAA**&interactionstate=JBPNS_r00ABXfJAA5icm93c2VyRmFrdWx0YQAAAAEAA0ZQRQAQcHJvaGxpemVuaUFjdGlvbgAAAAEAPmN6Lnpjds5zdGFnLnBvcnRsZXRzMTY4LnByb2hsaXplbmkuYnJvd3Nlci5Ccm93c2VyU2VhcmNoQWN0aW9uAA5icm93c2VyUHJvZ3JhbQAAAAEAAzgxMgAKYnJvd3NlclJvawAAAAEABDIwMTMADWJyb3dzZXJtZWZyY2gAAAABAA1zZWZyY2hQcm9ncmFtAAdfX0VPR19f&type=portlet&phase=action&>windowid=80

12. Programy a obory: Informace o programu. Portál ZČU: Prohlížení [online]. 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z:
https://portal.zcu.cz/portal/prohlizeni.html?navigationalstate=JBPNS_rO0ABXctAAhzdGF0ZUtleQAAAAEAFc05MjIzMzcyMDM2ODU0NzczNTEzAAAdfX0VPR19f&pagenavigationalstate=H4sIAAAAAAAAAAGNgYGBkYLIwEGZkALE4iksSS1K9UyvBPBFdSyMjY2NzIwNjMwtTE3NzY1NDY6AMAwAbIMoYNgAAAA**&interactionstate=JBPNS_rO0ABXfdAA5icm93c2VyRmFrdWx0YQAAAAEAA0ZQRQAQcHJvaGxpemVuaUFjdGlvbGAAAAEAPmN6Lnpjds5zdGFnLnBvcnRsZXRzMTY4LnByb2hsaXplbmkuYnJvd3Nlci5Ccm93c2VyU2VhcmNoQWN0aW9uAA5icm93c2VyUHJvZ3JhbQAAAAEAAzgxMgAKYnJvd3NlclJvawAAAAEA BDIwMTMADWJyb3dzZXJtZWZyY2gAAAABAApZzWFyY2hPYm9yAAaticm93c2VyT2JvcgAAAAEABDIzNTIAB19fRU9GX18*&type=portlet&phase=action&windowid=80
13. Předmět: Popis předmětu. Portál ZČU: Prohlížení [online]. 2014 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z:
https://portal.zcu.cz/portal/prohlizeni.html?navigationalstate=JBPNS_rO0ABXdRAApzdGF0ZUNsYXNzAAAAQA2Y3ouemN1LnN0YWwucG9ydGxldHMxNjgucHJvaGxpemVuaS5zdGF0ZXMuUHJIZG1ldFN0YXRlAAAdfX0VPR19f&pagenavigationalstate=H4sIAAAAAAAAAAGNgYGBkYLIwEGZkALG4iksSS1KdcxKLi8F8s-QqvarkUj2gcLpeQX5RSU5qSbGhmYVeQVF-Rk5mVWpeph5YS7FeQFFqSm5qSTCIB9TLAABCvtFwWgAAAA**&interactionstate=JBPNS_rO0ABXdwABBwcm9obGl6ZW5pQWN0aW9uAAAAQA-Y3ouemN1LnN0YWwucG9ydGxldHMxNjgucHJvaGxpemVuaS5wcmVkbWV0LlByZWZyZXRTZWZyY2hBY3Rpb24ABXJlc2V0AAAAQAEdHJ1ZQAHX19FT0ZfXw**&type=portlet&phase=action&windowid=80
14. Sociální pracovník a pracovník v sociálních službách. Sociální revue: Sociální práce a společenské otázky [online]. 2005 [cit. 2014-04-08]. Dostupné z:
<http://socialnirevue.cz/item/socialni-pracovnik-a-pracovnik-v-socialnich-sluzbach>

Ostatní zdroje

1. Elektronický časopis Sociální práce, vydané číslo 2/2007 – „Sociální práce s imigranty“
2. zákon č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců v ČR

Resumé

Tato diplomová práce se zabývá problematikou sociální práce s cizinci, konkrétně připraveností sociálních pracovníků pro tuto práci. Je rozdělena na část teoretickou a část praktickou. Teoretická část je rozdělena do třech hlavních kapitol, pojednává o sociálních pracovnících pracujících s cizinci, o cílové skupině cizinců a nakonec přímo o sociální práci s cizinci. Cílem této části bylo prostřednictvím odborné literatury nastínit, jaké znalosti, dovednosti a vlastnosti by měl sociální pracovník pracující s cizinci mít. V praktické části jsem se zabývala výzkumem, jehož cílem bylo zjistit, jak jsou připraveni budoucí a stávající sociální pracovníci pro práci s cizinci. Výzkumný vzorek zahrnuje celkem 35 studentů bakalářského a navazujícího magisterského oboru Sociální práce na ZČU v Plzni a 4 sociální pracovnice Poradny pro cizince a uprchlíky a Centra na podporu integrace cizinců zde v Plzni. Metodami výzkumného šetření jsou rozhovory, dotazníky a analýza dokumentů. Bylo zjištěno, že studenti i sociální pracovníci nejsou a nebyli v rámci studia připravováni pro přímou práci s cizinci, sociální pracovníci uvádějí, že k rozvoji jejich znalostí a dovedností došlo až v rámci zaměstnání, kde mají umožněn i další profesní a osobnostní rozvoj.

Summary

This dissertation deals with the issues of social work with foreigners, specifically the preparedness of social workers for this job. The study consists of two parts: the theoretical part and the research. The theoretical part is divided into three main chapters and is based on the study of scholarly literature. It concerns social workers who work with foreigners, the target group of foreigners and the specifics of social work with foreigners. The main aim of this part is to delineate what knowledge, skills and qualities should a social worker who works with foreigners have. The main aim of the research was to find out how the present and future social workers are prepared for work with foreigners. The research sample included 35 students of social work at the University of West Bohemia and 4 social workers of the Counselling Centre for Foreigners and Refugees and the Centre for the Support of the Integration of Foreigners in Pilsen. Methods used in the research were: interviews, questionnaires, and document analysis. The results reveal that neither the students nor the social workers were prepared for direct work with foreigners during their studies. Social workers stated that they developed their knowledge and skills only during their employment which gives them the opportunity of further professional and personal development.

Přílohy

Příloha č. 1

DOTAZNÍK

Dobrý den, jmenuji se Kateřina Konopíková. Studuji navazující magisterský obor Sociální práce na FPE ZČU v Plzni a píší diplomovou práci na téma Přípravenost sociálního pracovníka pro práci s cizinci. Chtěla bych Vás, jakožto studenta/studentku oboru týkajícího se sociální práce, poprosit, zda byste mi zodpověděl-a pár otázek, které mi pomohou zjistit, jak jste/nejste v rámci Vašeho studia připravován-a pro práci s touto cílovou skupinou. Předem moc děkuji za ochotu a přeji hezký den.

Pohlaví:

- a. Muž
- b. žena

Otázka č. 1: Je ve vašem studijním plánu zakomponována výuka týkající se sociální práce s cizinci (např. multikulturní výchova, interkulturní komunikace, interkulturní psychologie, speciální pedagogika,...)?

- Ano
 - Jaká:.....
 -
 -
 -
- Ne

Otázka č. 2: Máte možnost studia cizích jazyků, které jsou pro práci s cizinci potřeba? (Alespoň jeden ze světových jazyků, dále dle % zastoupení národností v Plzeňském kraji, Ukrajinština, Slovenština, Rumunština, Bulharština)

- Ano

- Jakých:.....
.....
.....
- Ne

Otázka č. 3: Jaký ovládáte cizí jazyk, popř. jazyky? (Vztahující se k předchozí otázce, aktivní x pasivní úroveň)

.....
.....

Otázka č. 4: Máte umožněnou odbornou praxi v organizacích, které poskytují sociální služby cizincům? Ve kterých?

- Ano
 - Kde:.....
.....
.....
.....
- Ne

Otázka č. 5: Absolvovala jste v rámci studia odbornou praxi s cizinci?

- Ano
- Ne

Otázka č. 6: Co si myslíte, že je důležité pro výkon sociální práce s cizinci? (znalosti, dovednosti, vlastnosti, předpoklady)

.....
.....
.....

Ještě jednou děkuji za ochotu 😊