

**Západočeská univerzita v Plzni**

Fakulta pedagogická

Katedra pedagogiky

**Analýza činnosti organizací podporujících  
integraci cizinců v Plzni**

Bakalářská práce

**Vendula Nebřenská**

Sociální práce

Vedoucí práce: Mgr. Markéta Zachová

Plzeň, 2013

## **Čestné prohlášení**

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

Plzeň, 12. března 2013

.....  
vlastnoruční podpis

## **Poděkování**

Tímto bych ráda poděkovala Mgr. Markétě Zachové za profesionální vedení práce, za cenné rady i připomínky. Můj velký dík patří také sociálním pracovníkům v organizacích, kde jsem prováděla výzkum, neboť mi vyšli vždy vstříc, věnovali mi svůj čas a poskytli potřebné informace. V neposlední řadě musím poděkovat své rodině za podporu.

# Obsah

---

Úvod .....	6
Teoretická část .....	8
1 Sociální služby .....	8
1.1 Pojem sociální služba a její legislativní zakotvení v ČR .....	8
1.2 Zřizovatelé sociálních služeb .....	9
1.3 Členění sociálních služeb .....	10
1.4 Stresory imigrantů .....	11
1.5 Specifika sociální práce s cizinci .....	12
1.5.1 Kognitivní kompetence .....	13
1.5.2 Afektivní kompetence .....	14
1.5.3 Behaviorální kompetence .....	14
2 Integrace cizinců .....	16
2.1 Pojem cizinec a jeho národnostní rozložení v ČR .....	16
2.2 Sociální integrace a její dimenze .....	17
2.3 Aspekty sociální integrace .....	19
2.3.1 Možnosti pracovního uplatnění .....	20
2.3.2 Vzdělání imigrantů .....	20
2.3.3 Znalost jazyka .....	21
2.3.4 Informační vybavenost cizinců .....	21
3 Analýza konkrétních organizací .....	22
3.1 Poradna pro cizince a uprchlíky Plzeň (PCU) .....	22
3.2 Centrum na podporu integrace cizinců (CPIC) .....	23
3.3 Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU) .....	24
3.4 Kontaktní centrum pro cizince Plzeň (KCC) .....	25
3.5 Společnost Tady a Teď (TaT) .....	25
3.6 Terénní program Plzeň .....	27
Empirická část .....	28
4 Metodologie výzkumného šetření .....	28
4.1 Cíl výzkumného šetření .....	28

4.2 Zvolená strategie výzkumného šetření .....	28
4.3 Výzkumný vzorek .....	29
4.4 Použité metody sběru dat .....	30
4.5 Operacionalizace .....	32
5 Interpretace získaných dat .....	33
5.1 DVO1: Jaká je základní charakteristika organizace? .....	33
5.1.1 Cílová skupina .....	33
5.1.2 Financování organizace .....	35
5.2 DVO2: Jaké služby může organizace uživateli nabídnout? .....	38
5.3 DVO3: Jaká je struktura zaměstnanců organizace? .....	46
5.4 DVO4: Jaké je vnitřní a vnější klima organizace? .....	52
5.5 DVO5: Jak by se dala zkvalitnit péče o uživatele? .....	55
6. Závěrečné shrnutí .....	58
Závěr .....	61
Resumé .....	62
Klíčová slova .....	62
Summary .....	62
Keywords .....	63
Použité zdroje .....	64
Použitá literatura .....	64
Internetové zdroje: .....	65
Ostatní zdroje: .....	66
Seznam tabulek, grafů a schémat .....	67
Vývoj počtu cizinců v Plzeňském kraji .....	67
Mapa plzeňské Diacéze .....	67
Členění sociálních služeb (zákon č.108/2006 Sb.) .....	68
Seznam příloh .....	70
Seznam otázek výzkumného šetření: .....	70

---

# Úvod

---

Když se řekne slovo cizinec, většině z nás se pod tímto pojmem vybaví definice člověka, který není občanem České republiky (dále jen ČR), tudíž laicky řečeno není tady doma. Když jsme se začali zajímat o problematiku imigrace a prostudovali jsme si k tomuto tématu různé publikace, došlo nám, jak těžká životní změna pro cizince nastává s příchodem do nové země. Nejen že se musí potýkat s reakcemi a předsudky tamních obyvatel, jsou často odtrženi od rodiny a přátel, ale je před ně postavena i bariéra ve formě nových a v mnoha ohledech přísných pravidel a zákonů pro imigranty, kterým sami často ani nerozumí. Tehdy nás napadla myšlenka, jestli je vůbec pro imigranty založeno dostatek institucí, které jim pomohou se s takovými problémy vypořádat? A fungují vůbec tyto organizace takovým způsobem, aby kvalitně napomáhali cizincům v jejich sociálním začlenění do prostředí, které si pro svůj život vybrali?

Jelikož nás zajímala zejména situace imigrantů v místě našeho studia, tedy v Plzni, rozhodli jsme se prostudovat statistiky přistěhování cizinců za poslední roky, abychom zjistili, zdali tato bakalářská práce bude mít potřebný potenciál. Podle tabulek na webu Českého statistického úřadu byl nárůst cizinců ve městě Plzeň od roku 2000 rapidní a v roce 2008 přesáhl čtyřnásobek přívalu imigrantů. Jak ukazuje graf, který je přiložen v seznamu tabulek, grafů a schémat na konci bakalářské práce, zájem cizinců o ČR opadl až s rokem 2009, kdy začal počet cizinců v Plzni mírně klesat. I tak si ale myslíme, že počet 10 928 cizinců žijících v Plzni (aktualizováno ke dni 30. 11. 2011) není rozhodně zanedbatelný (© Český statistický úřad, 2013. Český statistický úřad – Cizinci v ČR [online]). Důkazem je pro nás i fakt, že se Plzeň umístila v roce 2011 v počtu cizinců ve městech na třetím místě. Z tohoto důvodu je Plzeň určitě místem, kde je důležité napomáhat sociální integraci cizinců.

Pro svou bakalářskou práci jsme si zvolili téma: Analýza činnosti organizací podporujících integraci cizinců v Plzni. Teoretická část práce pojednává obecně o sociálních službách, poté vysvětlíme základní náležitosti pojmu integrace cizinců. V další části práce se zabýváme základní charakteristikou zkoumaných organizací, abychom je trochu více přiblížili čtenářům této práce. Metodologická část práce interpretuje cíle výzkumného šetření, strategii, výzkumný vzorek, metody sběru dat a operacionalizaci. Empirickou část bakalářské práce jsme chronologicky rozčlenili do podkapitol, které

v sobě zahrnují dílčí výzkumné otázky. Zároveň tato část obsahuje závěrečné shrnutí, které vzešlo z výzkumného šetření, a prostřednictvím těchto teorií nalezneme odpověď na hlavní výzkumnou otázku.

Inspirací pro zkoumání činnosti organizací podporujících integraci cizinců v Plzni nám byla absolvovaná praxe ve dvou organizacích, které se zabývají zkvalitňováním života cizinců. Tyto zmíněné praxe jsme podstoupili v Poradně pro cizince a uprchlíky Plzeň (poskytované Diacézní Charitou Plzeň) a v Centru pro integraci cizinců v Plzni (zprostředkované Správou uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR). Tato osobní zkušenost nám pomohla získat potřebné informace týkající se fungování organizace i práce s klienty. Do své analýzy jsme zahrnuli ještě další dvě organizace, které podporují integraci cizinců a těmi jsou Organizace pro pomoc uprchlíkům, o. s. a Kontaktní centrum pro cizince Plzeň. Doplnkové organizace začleněné do výzkumu jsou také Společnost Tady a Ted', o.p.s a Terénní program poskytovaný Diakonií ČCE. Pomocí rozhovorů s vedoucími pracovníky organizací a analýzou dokumentů nalezneme odpověď na hlavní výzkumnou otázku, kterou jsme si stanovili na začátku výzkumného šetření a která zní: *„Jakým způsobem probíhá fungování organizací podporujících integraci cizinců v Plzni?“* Vyhodnocené údaje z tohoto šetření mohou být nápomocné jako zpětná vazba pro zkoumané organizace. Ty se budou moci přesvědčit o svých kvalitách a zároveň o nedostacích, které budou v této práci zmíněny.

# Teoretická část

---

## 1 Sociální služby

V naší práci jsme si stanovili jako hlavní cíl analyzovat činnost organizací, které poskytují sociální služby. Proto se nám zdá důležité tento pojem na začátku definovat a vymezit aspekty, které se ho týkají. Stanovili jsme si dílčí cíl této kapitoly, který spočívá ve vymezení pojmu sociálních služeb a jeho základních náležitostí.

Sociální služby jsou součástí veřejných služeb, což charakterizuje službu poskytovanou veřejnosti. Cíl sociálních služeb shledáváme ve zkvalitňování lidí sociálně znevýhodněných nebo lidí ohrožených sociálním vyloučením.

Na začátku našich teoretických východisek uveřejníme vysvětlení samotného pojmu sociální služba a nastíníme její uchopení z hlediska práv ČR. Dále uvedeme možné zřizovatele sociálních služeb a pokusíme se rozdělit sociální služby z hlediska druhu a formy. V poslední části první kapitoly se budeme zabývat specifiky sociální práce s cizinci.

### 1.1 Pojem sociální služba a její legislativní zakotvení v ČR

Sociální služba figuruje na základě ochrany lidských práv už od dob novověku a svým posláním se zavázala konat činnost ve prospěch lidí, kteří to potřebují. Samotný pojem sociální služba je zakotven a chráněn zákonem č.108/2006 Sb. o sociálních službách. Zde se sociální službou rozumí „*činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení*“ (zákon č. 108/2006 Sb. §3). Sociální začlenění, o kterém se zde mluví, pro cizince představuje základní cíl, kterého chtějí v nové zemi dosáhnout. Podle našeho názoru v definici ale chybí také jeden aspekt, který definici rozšiřuje a zároveň uceluje. Dle Matouška (2008a) je cílem sociální služby nejen podpora při zlepšování kvality sociálně vyloučeného jedince, nýbrž také ochrana zájmu společnosti, pokud to situace vyžaduje.

Právní úprava sociálních služeb stejně jako celý systém sociální péče spadá pod resort ministerstva práce a sociálních věcí (dále jen MPSV) a její koncepce se ustálila teprve počátkem roku 2007. Vzniklá reforma systému byla očekávanou reakcí na



nedostatky, které zdůrazňovala především odborná veřejnost. Prvním krokem při poskytování sociální služby podle nové koncepce má být přísun relevantních informací klientovi v tíživé situaci takovým způsobem, aby tuto situaci mohl řešit vlastními silami. V případě nedostačujících informací nastupují sociální služby a podávají pomocnou ruku. Kvalita poskytovaných sociálních služeb úzce souvisí s dodržováním základních lidských práv a svobod a samozřejmě s udržením důstojnosti člověka na optimální úrovni. (Matoušek, 2007)

Jak Matoušek (2007) ve své knize správně poznamenal, jedním z hlavních pilířů obsahu reformy sociálních služeb se stal důraz na individualitu jedince. Předešlá právní úprava totiž potlačovala nárok na služby sociální péče na úkor uniformního rozdělení cílových skupin. Zároveň nová právní úprava slibuje zajištění služeb, které jsou „šité na míru“ potencionálního klienta. Dalším nedostatkem staré koncepce podle Matouška byla pasivita jedinců, kterým byla sociální péče doslova zajišťována. Dalším pilířem nové reformy se proto stala podpora samostatnosti a aktivního zapojení klienta do problému.

Spolu s těmito základními principy bylo v nové koncepci sociální práce uvedeno také několik pozitivních změn, které Matoušek (2007) shrnul ve své knize:

- byla zavedena nová dávka – příspěvek na péči
- vymezení nové kategorizace sociálních služeb (viz. kapitola 1.3)
- uzavření smluvního principu mezi poskytovatelem a příjemcem sociální služby
- nutnost registrace sociální služby u krajských úřadů
- stanovení základních předpokladů pro výkon povolání sociálního pracovníka

## **1.2 Zřizovatelé sociálních služeb**

Sociální služby mohou v ČR poskytovat obce, kraje nebo MPSV. Obce a kraje mohou provozovat zařízení sociálních služeb v rámci své samostatné působnosti a mají na výběr ze dvou typů sociálních služeb – a to organizační složka obce nebo příspěvková organizace. Po roce 2002 působí kraje jako stěžejní zřizovatelé zařízení sociální péče, dalším možným poskytovatelem se stává v tomto případě MPSV. (Čámský, Sembdner a Krutilová, 2011)

Podle Matouška (2007) zde do roku 1990 chyběl prostor pro realizaci sociálních služeb prostřednictvím nestátních organizací. „V roce 1990 bylo nicméně zřejmé, že k rozvoji občanské společnosti jsou potřeba rovněž nestátní subjekty, jež mohou pracovat na neziskové bázi“ (Matoušek, 2007, s. 12). V druhé polovině 90. let tak získaly nestátní

organizace oprávnění k poskytování sociální služby – a to ve formě občanského sdružení, obecně prospěšné společnosti a církevních právnických osob. Vzhledem k nedostatku finančních prostředků se ale nestátní organizace potýkaly každý rok s nejistotou budoucího působení. Myslíme si, že tato obava byla oprávněná a tento problém stále přetrvává. Vedle organizací poskytujících sociální služby existuje i možnost zřízení sociální služby fyzickou osobou.

### 1.3 Členění sociálních služeb

Jak už jsme zmínili výše, s novou reformou sociálních služeb byla vytvořena také nová kategorizace sociálních služeb, která je definována v zákoně č.108/2006 Sb. § 32. Zde sociální služby zahrnuje:

- sociální poradenství
- služby sociální péče
- služby sociální prevence

Sociální poradenství v sobě zahrnuje základní a odborné sociální poradenství. Hlavní kostrou sociálního poradenství je poskytnutí informací osobám v tíživé životní situaci. Odborné sociální poradenství je charakterizováno jako specializovaná odborná činnost, kde jsou zkoumány příčiny vzniku tíživé situace, rozebrány možnosti řešení a pomoc při výběru sociální pomoci. (Matoušek, 2008b)

Služby sociální péče mají za cíl u klientů „ *zajistit jejich fyzickou a psychickou soběstačnost s cílem umožnit jim v nejvyšší možné míře zapojení do běžného života společnosti a v případech, kdy toto vylučuje jejich stav, zajistit jim důstojné prostředí a zacházení*“ (Matoušek, 2007, s. 43). Zákon č.108/2006 Sb. vymezuje 14 druhů služeb sociální péče, které jsou vyjmenovány v tabulce na konci této práce.

Posláním služeb sociální prevence je předcházení sociálního vyloučení lidí, kteří se ocitli v krizové situaci v důsledku životních návyků, sociálně znevýhodněným prostředím nebo trestnou činností jiných osob. Stejně jako u předešlé služby jsme všech 18 druhů služeb sociální prevence zahrnuli do tabulky na konci bakalářské práce. (zákon č. 108/2006 Sb. § 37)

Kdybychom měli vymezit sociální služby z hlediska jejich formy, jednalo by se o formu ambulantní, terénní nebo pobytovou. Jak už vyplývá z názvu, pobytová služba je charakterizována možností ubytování v zařízeních sociálních služeb. Ambulantní služba je

poskytována sociálními pracovníky přímo na pracovišti jejich profese a mezi terénní službu patří veškeré výjezdy do přirozeného prostředí uživatelů (zákon č.108/2006 Sb. § 33).

## 1.4 Stresory imigrantů

Při výčtu stresorů, kterými jsou imigranti vystaveni při procesu sociální integrace, je důležité zohlednit několik aspektů. Tyto aspekty poté určitým způsobem ovlivňují psychiku imigranta. Jedním z nich je tzv. „mezigenerační transmise hodnot“. Ve všech rodinách můžeme pozorovat určité předávání hodnot kultury od rodičů směrem ke svým dětem a cizinci v tomto ohledu nejsou výjimkou. Otázkou zůstává, kterou hodnotu považuje určitá rodina za stěžejní a kterou chce předat budoucí generaci. Za další aspekt ovlivňující proces integrace považujeme rozdílnost původní a hostitelské společnosti. Podle Průchy můžeme tento aspekt charakterizovat nepřímou úměrou: „*Čím větší je tato kulturní diference, tím je pravděpodobnější, že imigranti budou méně ochotni přijímáni hostitelskou populací*“ (Průcha, 2004, s. 103). Stejně jako předchozí aspekty hraje důležitou roli i velikost kulturní distance. Čím větší totiž bude kulturní distance, tím se objevuje více komplikací v soužití imigranta a hostitele. (Průcha, 2004)

Imigrace sebou přináší řadu problémů, na které sociální pracovník musí být připraven. V první řadě jde o deprivaci, kterou imigrant cítí z pobytu v nové zemi. Jedná se zejména o pocit, že nikam nepatří a s tím přichází i idealizace rodné země. Tento fakt poté vyústí ve sdružování se s lidmi stejné komunity. Tento proces akulturace je jednou z překážek sociální integrace s novou společností. Dalšími stresory cizinců se často stává nejistá finanční situace, problémy s bydlením, prací nebo napětí v rodině. Všechny tyto zmíněné stresory se řadí do oblasti tzv. „akulturačního stresu“, který na imigranta působí. V nových podmínkách hostitelské společnosti cizince často naplňuje jeho etnická identita, kdy se spoléhá na příslušníky své rasy a tím si posiluje vlastní sebedůvěru. Zároveň se cizinci snaží být přijímáni členy hostitelské společnosti. Zde vidíme bohužel vycházející rozpor, neboť příslušníci majority preferují u imigrantů proces asimilace. Ten je charakterizován jako přijetí pouze hostitelské kultury za své a opuštění své původní identity i jejích tradic a zvyků. (Časopis Sociální práce „s imigranty“)

Z předešlé teze vyplývá, že pokud budou imigranti závislí na své etnické identitě, mohou se pravděpodobněji stát obětí předsudků a diskriminace ze strany majority. Průcha charakterizuje rasové předsudky takto: „*Tyto postoje a předsudky nemají racionální jádro,*

*často jsou historického původu a nemají opodstatnění v současnosti, avšak zároveň se vyznačují vysokou setrvačností a v podobě stereotypů se přenášejí z jedné generace na druhou“* (Průcha, 2004, s. 108). Je známo, že děti se rasovým předsudkům učí v sociokulturním prostředí, ve kterém žijí – tedy od rodičů a to už v poměrně mladém věku. Jsme si vědomi, že eliminace předsudků je velice složitý proces, přesto byla vytvořena teorie s názvem „hypotéza kontaktu“, která se o redukci předsudků pokouší. Její autoři tvrdí, že kontakt mezi rasově odlišnými skupinami (např. pracovní kontakt) snižuje tvorbu předsudků v této společnosti. Je ovšem zřejmé, že tato hypotéza není ověřena jako univerzálně platná. (Průcha, 2004)

## **1.5 Specifika sociální práce s cizinci**

V této podkapitole se budeme snažit vymezit základní specifika, která jsou stěžejní pro práci s imigranty. Připadá nám vzhledem k tématu práce závažné se těmito body zabývat, neboť nám dávají možnost nahlédnout do situace klienta a zároveň tím objevit význam zřizování organizací, které napomáhají integraci cizinců.

Sociální pracovníci, kteří se zabývají touto cílovou skupinou, si mnohdy ani neuvědomují, jakou silou a vlivem na klienta disponují. „*Fiktivní trojúhelník ohraničující pole sociální práce, tedy vztah společnost – sociální pracovník – uprchlík, vymezuje tři role sociálního pracovníka: první z nich je role reprezentanta společnosti, dále role obhájce klienta vůči společnosti, třetí pak role zprostředkovatele mezi uprchlíky a majoritou*“ (Kuric, 1997, s. 12). Pokud znamená sociální pracovník pro klienta opravdu jediný kontakt s novým světem hostitelské společnosti, stojí před ním velmi obtížný a zodpovědný úkol.

Sociální pracovník působící v oblasti práce s imigranty by měl být vybaven alespoň jedním světovým jazykem. Cizincům by měla být sociálními pracovníky nabídnuta možnost vzdělání jazyka hostitelské společnosti. K procesu poradenství vykonávané organizací pro cizince a uprchlíky je potřeba znát kulturu hostitelské společnosti, její zákony a platné právní předpisy, které ovlivňují život cizince. Nedílnou součástí poskytování služeb pro cizince je i nabídka volnočasových aktivit, které přinášejí možnost komunikace s majoritní společností.

A nesmíme zapomínat ani na činnost, která vede k prevenci rasismu – což je zvyšování informovanosti o problematice cizinců široké veřejnosti. Sociální pracovník by měl disponovat tzv. interkulturními kompetencemi. Do nich zahrnujeme nejen souhrn

znalostí, které se člověk naučí, ale také osobnostní rysy sociálního pracovníka. Tyto kompetence rozdělujeme podle jejich povahy na kognitivní, afektivní a behaviorální. Pro přehlednost jsme zde umístili tabulku, která vymezuje jednotlivé kompetence a upřesňuje, které body v sobě zahrnují. (Morgensternová a Šulová, 2007)

<b>Přehled interkulturních kompetencí</b>	
<b>kognitivní kompetence</b>	reální pohled na sebe sama
	kulturní identita
	poznatky o cizí kultuře
	předcházení předsudkům, stereotypům a tolerování odlišnosti
<b>afektivní kompetence</b>	interkulturní senzitivita a adaptabilita
	empatie
	interpersonální vztahy a jejich prožívání
<b>behaviorální kompetence</b>	umění interkulturní komunikace
	řešení interkulturních konfliktů/problémů
	schopnost kooperace a práce v interkulturním týmu

Zdroj: Morgensternová a Šulová: Interkulturní psychologie, 2007, str. 13

### **1.5.1 Kognitivní kompetence**

Do kognitivních kompetencí podle Morgensternové a Šulové (2007) zahrnujeme nejdříve uvědomění si vlastního já, které se utváří během celého života. Zda je tato představa o nás samotných reálná, závisí na kritickém zhodnocení naší osoby a na tom, jak dobře odkryjeme vlastní osobnost. Zásadním obdobím pro vytvoření sebepojetí je kolem třetího věku dítěte, kdy se nám utváří vazba s blízkou osobou. To, jak je dítě přijímáno vlastními rodiči, vrhá zásadní vliv na vznik sebeúcty.

Další nedílnou součástí kognitivních kompetencí je vytváření tzv. „kulturní identity“, kterou rozumíme příslušnost k určité kultuře i k jejím tradicím. Tyto schopnosti se dají pozorovat již u dětí mladšího školního věku a nositeli kulturní kontinuity a zkušeností jsou samozřejmě rodiče. Další část kognitivních kompetencí představují poznatky o cizí kultuře,

prostřednictvím kterých nevědomky vnímáme i vlastní domov. Neboť při dlouhém působení v cizím prostředí a při poznávání cizích kultur a lidí pro každého z nás stoupá význam domova. (Morgensternová a Šulová, 2007)

Předsudky a stereotypy tvoří také součást kognitivních kompetencí. Předsudky charakterizujeme jako předpojaté a negativní výroky nebo myšlenky o určité skupině osob. Stereotypizaci popisuje Morgensternová jako: „*tendenci připisovat ostatním určité charakteristiky pouze na základě přiřazení dané osoby do určité sociální skupiny*“ (Morgensternová, 2007, s. 72). V tomto ohledu nebereme v potaz osobnost člověka zejména proto, že je pro nás snazší ho klasifikovat podle příslušnosti k určité skupině. Vznik a existence předsudků je ovlivněna individualitou člověka.

### **1.5.2 Afektivní kompetence**

Tato kategorie zahrnuje naše prožívání dané situace. V první řadě jde o schopnost adaptability a citlivosti vůči cizí kultuře. Musíme být schopni prostřednictvím určitých osobnostních rysů jako je např. otevřenost vnímat novou kulturu jako něco, co nás obohatí a ne ohrozí.

Empatie je klíčovou vlastností, kterou musí sociální pracovník disponovat. Podle Matouška se jedná o „*kombinaci porozumění a vcítění umožněná vysokou shodou v psychické výbavě všech lidí*“ (Matoušek, 2008b, s. 55). Pokud je sociální pracovník empatický vůči klientovi, má větší šanci, že ho klient přijme. Zásadou sociálního pracovníka jednajícího s imigrantem je poznat, jaké chování je vhodné v cizí kultuře.

Do afektivních kompetencí řadíme ještě schopnost vnímat a interpretovat interpersonální vztahy cizí kultury. Sociální pracovník by si měl stanovit za cíl naučit se rozpoznat intenzitu emocí z hlediska různých kultur. (Morgensternová a Šulová, 2007)

### **1.5.3 Behaviorální kompetence**

Behaviorální kompetence jsou nejlépe viditelné a jsou i poměrně dobře ovlivnitelné. Řadíme mezi ně zejména schopnost interkulturní komunikace, kdy spolu komunikují příslušníci odlišných kultur. Mohou tedy narážet na překážku v podobě nejistoty klienta a rozdílného vnímání v důsledku komunikace v cizím jazyce.

Interkulturní konflikt je situace, do které se sociální pracovník může dostat a ve které musí nalézt řešení. Přestože konflikt bývá považován většinou za negativní, Plamínek v něm shledává i určitá pozitiva. „*Konflikt je legitimní formou lidské interakce. Je dokonce*

*nejen legitimní, ale v mnoha případech užitečný*“(Plamínek a Šulová, 2000, s. 268). Konflikty mají být řešeny prostřednictvím kooperace a asertivity.

Výše zmíněná kooperace je zároveň posledním bodem behaviorálních kompetencí sociálního pracovníka. Jako člen týmu by měl sociální pracovník být schopen spolupracovat a řešit konflikty v rámci vymezených týmových rolí. Tým složený z lidí odlišných kultur podle našeho názoru může znamenat velké obohacení, ale zároveň může představovat určité riziko kulturních nedorozumění.

## 2 Integrace cizinců

V této části práce se budeme věnovat fenoménu zvanému sociální integrace cizinců, který je základním pilířem naší bakalářské práce. Tomuto procesu by měli napomáhat nejen pracovníci v sociálních službách, ale i obyčejní lidé. Mnozí občané ČR si mohou říci, že se jich problémy imigrantů netýkají, ale pokud chceme naplnit evropský ideál humanity, tj. lásky a pomoci bližnímu, měli bychom se naučit zahrnout cizince do naší komunity. Kladný přístup našinců je počátek cesty, jak dovolit imigrantům, aby se naše země stala i jejich zemí, naše tradice jejich tradicemi a náš domov i jejich domovem.

I přes respekt a akceptaci mnoha lidí, integrace cizinců vždy bude obtížný proces, kterému je třeba trochu pomoci. Tento pojem je považován za základní filozofii všech zmíněných organizací, které se zabývají problematikou cizinců, a proto nesmíme zapomenout osvětlit jeho jednotlivé aspekty. Nejdříve definujeme pojem cizinec a poté se budeme zabývat samotným pojmem sociální integrace, kdy do charakteristiky zahrneme i její dimenze a mechanismy.

### 2.1 Pojem cizinec a jeho národnostní rozložení v ČR

Podle zákona č. 326/1999 Sb. § 1 se cizincem rozumí „*fyzická osoba, která není státním občanem České republiky.*“ Tento zákon je stěžejní příručkou pro imigranty, neboť definuje podmínky, za kterých k nám imigranti přicházejí, a zároveň charakterizuje příležitosti jejich sociální integrace.

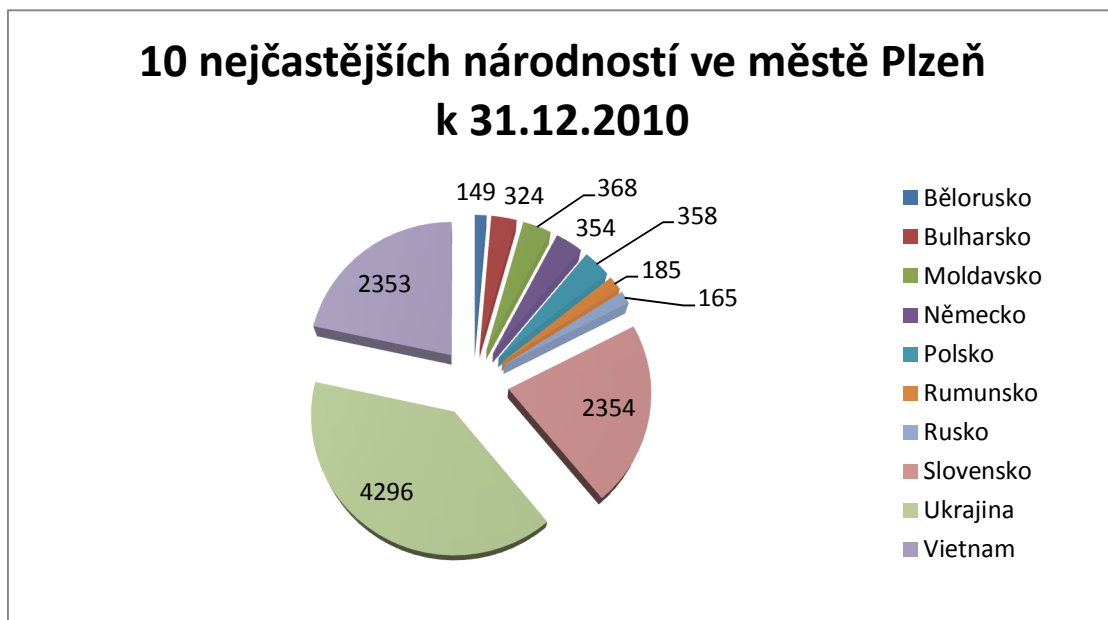
Zároveň tento zákon rozděluje cizince podle země, odkud pochází:

- **Občané zemí Evropské Unie** (dále jen EU) – zde jsou zahrnuti všichni občané EU včetně občanů Islandu, Lichtenštejnska, Norska a Švýcarska
- **Cizinci z tzv. třetích zemí (tzv. třetizemci)** – sem patří občan státu, který není členem EU a není zároveň občanem Islandu, Lichtenštejnska, Norska a Švýcarska

Jak už jsme trochu nastínili v úvodu této bakalářské práce, od roku 1993 čelí Česká republika velkému nárůstu cizinců ať už ze zemí EU nebo mimo ni. Celkový počet cizinců v ČR k 30. 11. 2011 se vyšplhal na počet 406 211. Přibližně 33% cizinců pochází ze zemí EU a 44% mimo země EU. Z občanů třetích zemí tvoří největší část cizinci pocházející z Asie (20%), z Ameriky (2%) a Afriky (1%) už tato čísla nejsou tak markantní.



Město Plzeň se minulý rok stala podle statistik Českého statistického úřadu třetí nejvyhledávanější cílovou destinací přistěhovalců a to s počtem 12 108 (aktualizováno k 31. 12. 2010). Pro názornou představu, které národnosti se v Plzni vyskytují, jsme vytvořili graf deseti nejčastějších národností podle dat z Českého statistického úřadu (© Český statistický úřad, 2013).



Imigranti sem do města přicházeli na pracovní pozice na sekundárním trhu práce, kdy se začleňovali do dělnických profesí, do stavebnictví nebo pracovali jako obsluha montážních linek. Tyto pracovní místa ovšem nebyla jedna z nejvhodnějších, neboť byla vyznačována nízkou kvalitou, nejistotou a vysokými nároky na časovou flexibilitu (Rákoczyová, Trbola a Hofírek, 2009).

## 2.2 Sociální integrace a její dimenze

Většina z laické veřejnosti chápe integraci cizinců jako prosté začleňování imigrantů do života domácích obyvatel. Ve skutečnosti se jedná o velmi komplikovaný, multidimenzionální proces, který zahrnuje dílčí mechanismy v různých oblastech sociálního života. Abychom tento proces přesně charakterizovali, uvádíme zde jednu z definic, konkrétně od autora Martikainena, který sociální integraci vymezil 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“* (Martikainen, 2005, s. 3).

Rádi bychom zde zdůraznili dvě nejdůležitější vlastnosti, které nám z definice vychází - a to **multidimenzionálnost** a **oboustrannost**. Dílčí cíl integrace shledáváme ve vytvoření soběstačnosti imigrantů, na které se podílí řada faktorů, což nám dokládá vlastnost multidimenzionálnosti. A vlastnost oboustrannosti je patrná v procesu vytváření sociálních vazeb s hostitelskou společností, která by nebyla možná bez akceptace obyvatel. Když tedy bude proces sociální integrace úspěšný, imigrant získá pocit sounáležitosti s jeho novou zemí. (Rákoczyová, Trbola a Hofírek, 2009)

Rákoczyová, Trbola a Hofírek (2009) ve své knize rozděluje 4 hlavní dimenze sociální integrace:

- **strukturální** – práva a přístup k institucím
- **kulturní** – přijetí znalostí a hodnot přijímaných společností
- **interaktivní** – začlenění imigrantů do primárních vztahů ve společnosti
- **identifikační** – pocit sounáležitosti a identifikace se sociální skupinou

**Strukturální dimenze** zahrnuje začlenění cizinců v ekonomické oblasti, která je dána především uplatněním na trhu práce. Tento proces je také považován za stěžejní mechanismus procesu sociální integrace, který blíže vymežíme v následující kapitole. S finančním ohodnocením v zaměstnání souvisí samozřejmě také způsob bydlení a stupeň prostorové koncentrace přistěhovalců. Dalším aspektem, který tvoří strukturální dimenzi je podpora a kvalita vzdělání. *„Tato oblast sehrává klíčovou roli také při vytváření občanské identity a loajality k národnímu státu a představuje významný zdroj tvorby sociálních sítí“*(Rákoczyová, Trbola a Hofírek 2009, s. 28).

**Kulturní dimenze** sociální integrace je tvořena poznáním hodnot a vzorců chování, které jsou pro danou společnost přirozené tak, aby si cizinec tyto normy společnosti osvojil. Tento proces Esser (2006) nazývá procesem akulturace. Do této sféry musíme zahrnout zejména znalost jazyka, dále pak volný čas či informovanost o životě ve společnosti. Opět se nám tu ale prolíná vlastnost oboustrannosti sociální integrace, neboť i nová kulturní kompetence může být pro našince přínosem. O tom, že si tento fakt mnozí lidé neuvědomují, svědčí i výsledky výzkumu prováděného Sociologickým ústavem AV v ČR. Tento výzkum zjistil, že 68% respondentů si myslí, že by se přistěhovalci měli přizpůsobit zdejšímu životnímu zvyklostem. (Rákoczyová, Trbola a Hofírek, 2009)

V oblasti **interaktivní dimenze** si představíme veškeré primární vztahy, které imigrant naváže se členy hostitelské společnosti. Tyto primární vztahy poté tvoří kostru tzv. sociálního kapitálu. Do tohoto termínu můžeme zahrnout zdroje kontaktů, které jsou využity v případě potřeby. Sociální kapitál je dále dělen podle účastníků, se kterými vztah navážeme. Zde se rozděluje vnitroskupinový sociální kapitál, který je tvořen silnými pouty uvnitř nejčastěji etnické skupiny. V tomto případě může ale dojít k problémům v navázání interakce s obyvateli mimo tuto skupinu. Dalším typem sociálního kapitálu je přemostující, který zahrnuje ne tak silné, ale přesto reálné vazby s lidmi mimo tuto etnickou skupinu. Poslední druh sociálního kapitálu spočívá ve vytváření vazeb s lidmi, kteří mají nějaký mocenský vliv, a tento typ se nazývá spojovací sociální kapitál. (Rákoczyová, Trbola a Hofírek, 2009)

Poslední dimenzí sociální integrace je **dimenze identifikační**. Tuto oblast považujeme osobně za nejobtížnější, neboť je spojena s emočním a psychologickým rozměrem. Obsahuje loajální vztah jednotlivce a sociálního systému jako celku. Jedinec by na konci procesu identifikace měl cítit hrdost a ztotožnění se se společností, ve které žije. Zároveň zde není nutnost svou původní zemi a její identitu ze života vytlačit, ale naopak si cizinec do svého světa přijme národní identitu novou. Tento proces se odborně nazývá transnacionální identita. (Rákoczyová, Trbola a Hofírek, 2009)

## 2.3 Aspekty sociální integrace

Mechanismy sociální integrace jsou základními atributy, které cizincům ulehčí začlenění do společnosti a vychází z dimenzí, které jsme objasnili výše. Na straně strukturální dimenze se jedná především o zapojení cizinců na trh práce. Jeho důsledkem je ekonomická soběstačnost, která je spojena s možností rozvoje vzdělávání a se způsobem bydlení. V mechanismech týkajících se kulturní dimenze nesmíme zapomenout vyzdvihnout znalost jazyka. Další neméně důležitou součástí je trávení volného času a informovanost o životě ve společnosti. Tyto celky dohromady spojuje dimenze interaktivní, neboť součástí všech zmíněných aktivit je kontakt s většinovou společností a vytváření nových sociálních vazeb. Poslední identifikační dimenze v sobě nese pomyslný vrchol integrace ve formě příslušnosti k dané zemi, které chce každý cizinec dosáhnout. (Trbola a Rákoczyová, 2011a)

### 2.3.1 Možnosti pracovního uplatnění

Jedním z nejdůležitějších a také nejdiskutovanějším mechanismem sociální integrace je bezesporu začlenění cizinců na trhu práce. Předpokladem pozitivních účinků při tomto procesu podle Rákoczyové, Trboly a Hofírka (2009) musí být určitá úroveň kvality práce, která je ohodnocena mzdou, dále dobrými pracovními podmínkami a šancí na rozvoj sociálních kontaktů s většinovou společností. S trhem práce na straně cizinců jsou ale spojeny i obtíže způsobené vyčleněním zahraničních pracovníků na sekundární trh práce, kde se uplatňují pouze na nekvalitních pozicích. Podle Trboly a Rákoczyové (2011b) také marginalizace na pracovním trhu způsobuje nárůst cizinců - živnostníků. Další variantou pro cizince, kteří nemohou nalézt zaměstnání, je uplatnění v tzv. etnické ekonomice. V tomto druhu pracovního trhu pocházejí zaměstnanci, podnikatelé i zákazníci ze stejné etnické skupiny. Z dlouhodobého hlediska ale tento typ trhu nepřináší pozitiva, neboť cizincům pak způsobují problémy v kulturní a interaktivní dimenzi sociální integrace.

Problematickou oblastí, která se v poslední době dostává do popředí, je nelegální zaměstnávání cizinců ve formě tzv. Švarc systému. Ten je definován jako „*způsob ekonomické činnosti, při které osoby vykonávající pro zaměstnavatele běžné činnosti nejsou jeho zaměstnanci, ale formálně vystupují jako samostatní podnikatelé*“ (Wikipedie - Otevřená encyklopedie. [online]). Nevýhodu tohoto systému shledáváme v nedostačující právní ochraně pracujícího cizince. Ten ztrácí hned několik nároků garantovaných zákoníkem práce – např. na dovolenou, náhradu mzdy, přestávku na oběd, pracovní pomůcky nebo odstupné v případě ukončení pracovního poměru (Trbola a Rákoczyová, 2011a). Nedostatečná ochrana takto pracujících cizinců může způsobit utlačování ze strany zaměstnavatelů.

### 2.3.2 Vzdělání imigrantů

Vzdělávací kurzy jsou jednou z cest, jak rozšířit znalosti cizinců v různých oblastech. Vychází ze zásad rovného přístupu a rovných příležitostí. Při realizaci těchto kurzů je důležité dbát na specifické potřeby každého jedince ve skupině, neboť vzdělávací skupinu často tvoří nehomogenní složení členů z hlediska věku, pohlaví, národnosti apod. Důležité při plánování kurzů je i doba konání, neboť rodinné či pracovní závazky mohou možnost vzdělávání pokazit. Víznerová (2011) vyzdvihuje řešení této situace hlídáním dětí při kurzu, nebo konáním kurzů ve večerních hodinách.

### 2.3.3 Znalost jazyka

Znalost českého jazyka patří u cizinců na přední místo žebříčku aktivit, kterých by chtěli dosáhnout. Tato schopnost komunikovat ve zdejší jazyce vstoupila i do zákona, neboť znalost českého jazyka na úrovni A1 se stala jednou z podmínek získání trvalého pobytu. Tato aktivita je nápomocná i na trhu práce, neboť cizinci bez znalosti jazyka jsou často na pracovních místech diskriminováni. „ *Zaměstnanci úřadů práce si všímají jazykové bariéry při vstupu na pracovní trh. Nedostatečná znalost českého jazyka je podle nich hlavní příčina odmítání uchazečů ze strany zaměstnavatele*“ (Víznerová, Jedličková a Krchová, 2008, s. 56). První pokus této zkoušky je poskytnut zdarma, ovšem povinnost zajistit si kurzy, které by této znalosti naučili, je čistě na imigrantech. Tyto kurzy mají většinou nízkoprahovou formu a jsou pořádány v jazykových školách, stále častěji také v neziskových organizacích, při městských úřadech či centrech pro integraci cizinců. Víznerová tyto kurzy popisuje takto: „ *Nízkoprahové kurzy se od kurzů uzavřených zásadně liší především v tom, že neexistují žádné vstupní požadavky na účastníky ani omezení jejich počtu*“ (Víznerová, 2011, s. 18). Poukazy na zkoušku z českého jazyka se přidělují cizincům na Odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra a ke zkoušce se poté hlásí na škole s právem státní jazykové zkoušky.

### 2.3.4 Informační vybavenost cizinců

Informovanost cizinců je jeden z nejdůležitějších předpokladů, jak dosáhnout samostatnosti. Hana Víznerová ve své knize tvrdí: „ *Vzdělání je jedním z prostředků ke zlepšení této situace, posiluje schopnosti bránit se a obhajovat svá práva, ale také plnit všechny zákonné povinnosti a předcházet rizikovým situacím*“ (Víznerová, 2011, s. 13). Nejproblémovější oblastí, ve které potřebují klienti poradit, je oblast práva. A to ať už se jedná o podmínky pobytu, pracovních smluv, možnosti sociální podpory atd.

## 3 Analýza konkrétních organizací

Hlavním cílem této bakalářské práce zanalyzovat pracoviště, která se zabývají zlepšením integrace cizinců ve městě Plzeň. To je také důvod, proč bychom na úvod měli definovat a objasnit aspekty pojmu analýza.

Analýzu definujeme jako „rozbor, metodu zkoumání složitějších skutečností rozkladem na jednodušší. Používá se v mnoha vědách, ve filosofii i v běžném životě, pokud chceme dospět k jistým výsledkům na základě detailního poznání podrobností“ (Wikipedie-Otevřená encyklopedie. [online].). V dalších podkapitolách jsme se rozhodli charakterizovat jednotlivé organizace a vymežit jejich základní aspekty, abychom čtenářům ulehčili orientaci na pracovištích, které jsou součástí podrobnějšího výzkumného šetření. Každou organizaci jsme zařadili z hlediska druhu a formy sociálních služeb, vymežili jsme její poslání a cíl, který naplňuje. Informace k dílčím podkapitolám jsme získali z rozhovorů se zástupci organizací a analýzy dokumentů.

### 3.1 Poradna pro cizince a uprchlíky Plzeň (PCU)

Poradna pro cizince a uprchlíky (dále jen PCU) se nachází v Plzni v Cukrovarské ulici č. 16 a patří mezi nevládní neziskové organizace. Jejím poskytovatelem je Diacézní Charita Plzeň, která je veřejnou církevní právnickou osobou. Diacézní Charita Plzeň zajišťuje 54 profesionálních projektů v celé diacézi a jejím hlavním posláním je pomoc lidem v nouzi bez rozdílu barvy pleti, náboženství nebo národnosti. Pro představu oblastí působení jsme do závěrečného seznamu tabulek, grafů a schémat přidali mapu plzeňské Diacéze.

Poradna pro cizince a uprchlíky vznikla v roce 1994 a je registrována jako odborné sociální poradenství a to podle § 37 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách. Matoušek tento druh sociální služby charakterizuje slovy: „Odborné sociální poradenství poskytuje přímou pomoc lidem při řešení jejich sociálních problémů. Odborná pomoc je zaměřena na konkrétní pomoc a praktické řešení obtížné sociální situace člověka. Nejčastěji jde o situaci hmotné nebo sociální nouze, příp. o souběh obou“ (Matoušek, 2008, s. 84). Z hlediska zařazení organizace podle její formy poskytuje PCU své služby ambulantně přímo v Poradně, a to každý všední den, další možností pro klienty je také využití terénních služeb, které PCU nabízí.

Abychom detailně vystihli smysl existence PCU, musíme nejdříve definovat poslání organizace, kterým je: „poskytování sociálního a právního poradenství na území Plzeňské

*diacéze cizincům, kteří se ocitli v takové osobní situaci, kterou nedokáží řešit vlastními silami a z vlastních zdrojů. Posláním poradny je také utváření a rozvoj vztahů mezi cizinci a většinovou společností a zvyšování jejich informovanosti“*(© 2013 Charita České republiky. *Poradna pro cizince a uprchlíky - Diacézní Charita Plzeň* [online]). Toto stručné tvrzení umožňuje náhled na zaměření organizace i na oblast jejího působení.

Cíl organizace je odvozen z poslání PCU a je nutné tento pojem definovat zejména proto, že v sobě zahrnuje výsledky, kterých se organizace snaží dosáhnout. Cílem pracovníků PCU je nalézt řešení ve složité situaci uživatelů, pomoci jim se začlenit do většinové společnosti, překonat překážky neinformovanosti a podpořit je v samostatnosti. Zároveň si PCU klade za cíl rozšířit povědomí společnosti o problematice cizinců a napomáhat tak rovnému přístupu v zacházení s obyvateli ČR.

### **3.2 Centrum na podporu integrace cizinců (CPIC)**

Centrum na podporu integrace cizinců (dále jen CPIC) se řadí mezi vládní neziskové organizace a najdeme ho na adrese Americká 3, Plzeň. Tuto organizaci založila Správa uprchlických zařízení Ministerstva Vnitra ČR, která je z hlediska právní subjektivity organizační složkou státu. Správa uprchlických zařízení je provozovatelem různých středisek sloužících ke zlepšení podmínek cizinců po celé České republice. Kromě zajištění stravování a ubytování se zaměřuje také na sociální, vzdělávací a poradenské služby včetně volnočasových aktivit. Do dnešního dne Správa uprchlických zařízení založila Centra na podporu integrace cizinců v osmi krajích.

Centrum na podporu integrace cizinců pro Plzeňský kraj vzniklo v roce 2009 a stejně jako v případě Poradny pro cizince a uprchlíky je CPIC podle zákona č.108/2006 Sb. registrováno jako odborné sociální poradenství.

CPIC se svým zaměřením orientuje na klienty celého kraje a jeho služby jsou uživateli využívány bez finančního nároku. Cizincům je umožněno využít v organizaci CPIC formu ambulantní, a to každý všední den kromě úterý. V případě nutnosti sociální pracovníci v CPIC nabízejí také možnost využití terénní sociální práce, která se vyznačuje kontaktem v přirozeném prostředí klientů, doprovod do různých institucí či poskytnutí pomoci při překladatelské činnosti.

Základním atributem a zároveň posláním, kterého chtějí sociální pracovníci v CPIC dosáhnout, je v první řadě získání samostatnosti klientů a umožnění lepší orientace v novém prostředí. Tohoto kroku chtějí sociální pracovníci dosáhnout prostřednictvím poradenské, informační a vzdělávací činnosti.

Důvod, proč bylo CPIC vytvořeno je definován zde: „*Cílem projektu je vytvořit prostor pro dlouhodobou a koncepční podporu integrace cizinců. CPIC by měla být iniciátorem, organizátorem i realizátorem aktivit podporujících sociální, právní i jazykovou emancipaci cizinců v uvedených regionech. Úkolem každého CPIC je rovněž zajistit vytvoření a činnost regionálních poradních platforem, které řeší aktuální problémy cizinců*“ (Copyright © 2009 - 2010 SUZ MV ČR. *Centrum na podporu integrace cizinců, Plzeňský kraj* [online]). Tyto cíle mají být vždy navrženy takovým způsobem, aby byli reálné, konkrétní a aby jejich výsledky byly pokud možno měřitelné.

### **3.3 Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU)**

Organizace pro pomoc uprchlíků (dále jen OPU) vznikla v roce 1991 v Praze jako občanské sdružení, které je nejrozšířenější právní formou a je upraveno zákonem o sdružování osob č. 83/1990 Sb. Hlavní úlohou OPU je pomoc uprchlíkům a cizincům v ČR. OPU se řadí mezi nevládní, neziskové a humanitární organizace. Během posledních dvaceti let byly založeny kromě hlavní pražské pobočky ještě další tři organizace, které spadají pod OPU – a to právě v Plzni, Brně a Českých Budějovicích. Plzeňská pobočka OPU se nachází na adrese Sady Pětatřicátníků 48/33, Plzeň. Organizace se snaží chránit lidskou důstojnost a ve velké míře rozvíjí zahraniční rozvojovou pomoc.

Stejně jako v předchozích dvou organizacích musíme OPU zařadit podle druhu sociální služby, v tomto případě se jedná také o odborné sociální poradenství. Klienti mohou vyhledat pomoc ambulantně přímo v organizaci OPU v každý všední den. Terénní pracovníci, kteří v OPU vykonávají poradenskou činnost, také umožňují klientům kontaktovat je na ulici. Od června 2012 mohou uživatelé potkat terénní pracovníky z OPU na Náměstí republiky od 15 do 16 hodin. Cílem tohoto projektu je zvýšit povědomí o dostupnosti služeb OPU a o možnosti využít bezplatné poradenství v organizaci. V rámci terénní formy také vyjíždí každý měsíc jedna pracovnice do celého Plzeňského kraje, zde se snaží přiblížit poradenské služby klientům, kteří se z nějakého důvodu do plzeňské pobočky nemohou dostavit. Terénní program zde zahrnuje také různé doprovody při jednáních s úřady či jinými institucemi.

Poslání, které se snaží sociální pracovníci při své každodenní práci dodržovat, znamená pro organizaci směr jejich působení. „*Posláním OPU je pomáhat uprchlíkům a ostatním cizincům na území České republiky, kteří jsou ve své vlasti pronásledováni z důvodu politického, etnického, náboženského, rasového nebo kvůli své příslušnosti k určité*



*sociální skupině, a také těm, kteří již v ČR požívají práva azylu a dočasné ochrany“*(2010 © opu.cz. *Organizace pro pomoc uprchlíkům* [online]).

Cíl organizace je definován jasně a srozumitelně. Sociální pracovníci v OPU se snaží především pomáhat uprchlíkům a cizincům v nouzi. V případě uprchlíků si stanoví za úkol vyřešit problém trvale. Z hlediska uprchlíka to znamená buď návrat do původní země, nebo naplnění procesu sociální integrace v hostitelské zemi. Jako u většiny dalších organizací podporující cizince se na první místo u cizinců staví získání samostatnosti, podpora nezávislosti a znalosti práv a povinností cizinců. Pracovníci OPU zde nezapomínají ani na sítěžnost vytváření pozitivních vazeb mezi cizinci a hostitelskou společností.

### **3.4 Kontaktní centrum pro cizince Plzeň (KCC)**

Kontaktní centrum pro cizince (dále jen KCC) vzniklo v září roku 2009 a sídlo této organizace se nachází v Tylově ulici č. 1. Jako většinu zmíněných organizací ji řadíme mezi nevládní neziskové organizace, z hlediska právní subjektivity se jedná o občanské sdružení. KCC stojí na profesionálním, diskrétním a bezplatném přístupu ke klientům - cizincům bez ohledu na typ pobytu.

Podle zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb. je KCC registrováno jako odborné sociální poradenství, které je také klientům poskytováno přímo v ambulanci centra. Mezi další část služeb nabízených cizincům patří terénní služby ve formě streetworku. Ten zahrnuje aktivní kontaktování klientů v jejich přirozeném sociálním prostředí a rozšiřování povědomí o cizinecké problematice formou osvěty.

Zaměstnanci KCC plní hlavní poslání organizace tím, že podporují cizince v jejich nezávislosti při řešení jejich nepříznivé sociální události. Tím také naplňují jeden z cílů KCC. Zároveň se snaží zvýšit informovanost cizinců, aby mohli v budoucnu uplatnit svá práva a konat své povinnosti. Kladou důraz také na prevenci a zkvalitnění života cizinců.

### **3.5 Společnost Tady a Ted' (TaT)**

Společnost Tady a Ted' (dále jen TaT) řadíme mezi nevládní neziskové organizace a sídlí v ulici Farského č. 20 v Plzni. Společnost TaT byla založena v roce 2004 a z hlediska právní subjektivity je organizace registrována jako obecně prospěšná společnost. Ta je zákonem definovaná jako *„právnícká osoba, která poskytuje veřejnosti obecně prospěšné služby za předem stanovených a pro všechny uživatele stejných podmínek a její zisk nesmí být použit ve prospěch zakladatelů“*(zákon č. 248/1995 Sb. § 2). Hlavní smysl této

organizace se dá určit realizací aktivit, které mají překonat bariéry sociální integrace klientů.

Sociální pracovníci Společnosti TaT pracují v oblasti služeb sociální prevence podle zákona č.108/2006 Sb., konkrétně realizují sociálně-aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Tento druh sociálních služeb je podle zákona č.108/2006 Sb. charakterizován jako „*terénní, popřípadě ambulantní služby poskytované rodině s dítětem, u kterého je jeho vývoj ohrožen v důsledku dopadů dlouhodobě krizové sociální situace, kterou rodiče nedokáží sami bez pomoci překonat, a u kterého existují další rizika ohrožení jeho vývoje*“ (zákon o sociálních službách č.108/2006 Sb. § 65). Služby, které Společnost TaT zřizuje, jsou klientům nabízeny v terénní formě. Ta je v tomto případě charakterizována dojížděním sociálního pracovníka nebo dobrovolníka do domácností uživatelů. Služby poskytované klientům jsou bezplatné.

Ve Společnosti TaT se zaměřují především na překonávání překážek bránících integraci sociálně vyloučených a pomoci jim získat přístup k rovným příležitostem, které vlastní každý jedinec většinové společnosti. „*Posláním SPOLEČNOSTI TADY A TEDĚ, o. p. s. je napomáhat sociálně vyloučeným jednotlivcům a rodinám v přístupu ke společenským zdrojům a příležitostem. Činnost organizace se zaměřuje především na osoby nízkokvalifikované, dlouhodobě nezaměstnané a zpravidla i etnicky stigmatizované či jazykově znevýhodněné*“ (© SPOLEČNOST TADY A TEDĚ, o. p. s. *Společnost Tady a ted'* [online]).

Společnost TaT si definovala hlavní cíle, které určují směr jejich působení při každodenní práci s klienty. Jedním z prvních cílů je rozvoj komunikační a sociální dovednosti jak dětí, tak rodičů, kteří se ocitli v prostředí sociálně vyloučeném. Svou terénní práci v klientově přirozeném prostředí se zaměstnanci snaží posílit mimoškolní vzdělávání dětí, které plní povinnou školní docházku. Zároveň jedním z cílů zaměstnanců Společnosti TaT se stává i posílení významu vzdělání u rodičů takto znevýhodněných dětí. Vzdělávání dětí spočívá v účasti dobrovolníků, kteří navštěvují děti minimálně jednou týdně v jejich přirozeném prostředí a snaží se rozšířit jejich mimoškolní vzdělávání. Dobrovolníci se staly jednou z nejdůležitějších složek této organizace a i přes jejich rostoucí počet, stále není pokryta jejich poptávka. Další službou, kterou Společnost TaT od roku 2008 poskytuje, je Mentoring. Tento program je zaměřen na mladistvé, kteří v blízké době dokončí povinnou školní docházku a cíl spatřujeme v poskytnutí opory a informací, jak naložit s dalším studiem popřípadě s potencionálním zaměstnáním.

### 3.6 Terénní program Plzeň

Terénní program Plzeň vytvořila Diakonie Českobratrské církve evangelické – středisko Západní Čechy, která je registrovaná jako církevní právnická osoba. Sídlo tohoto terénního programu se nachází v Prokopově ulici č. 17. Tento terénní program vznikl jako důsledek problematiky vykořisťovaných pracovníků, kteří jsou utlačováni svými zaměstnavateli. Ve velké míře se jedná o cizince. Terénní pracovníci v rámci tohoto programu vyhledávají takto ohrožené osoby a poskytují jim informace o možné pomoci. V případě potřeby zajišťují stabilní fyzický a psychický stav a podporují klienta na cestě k nezávislosti. Zároveň ho zabezpečí kontakty na jiné organizace a jiné možnosti pomoci.

Diakonie ČCE zaregistrovala terénní program a definovala ho jako „*terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy, cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života*“ (zákon 108/2006 Sb. § 69). Pomoc může být klientům nabídnuta v ambulanci nebo přímo v terénu v případě nutnosti nepřetržitě. Tyto služby jsou bezplatné a poskytovány uživatelům anonymně. V rámci tohoto terénního programu mohou klienti využít službu v Plzni, Nýřanech nebo Rokycanech.

Hlavní poslání programu a zároveň cíl spočívá ve vyhledávání vykořisťovaných osob a zamezení obchodování s lidmi. Společně s tímto posláním se členové programu snaží zastavit zhoršování jejich nepříznivé sociální situace a zajistit těmto ohroženým osobám možnost kvalitnějšího života.

# Empirická část

---

## 4 Metodologie výzkumného šetření

V teoretické části jsme objasnili pojem sociální služby a zaměřili jsme se na vymezení pojmu integrace cizinců a náležitostí s tím spojené. Zároveň jsme vyzdvihli stěžejní informace týkající se organizací napomáhající cílové skupině cizinců. V této části práce se budeme zabývat metodologií výzkumu. Jejím úkolem bude vymezit hlavní cíl výzkumu, uvést hlavní výzkumnou otázku a z ní vycházející dílčí výzkumné otázky. Dále nastíníme jejich operacionalizaci, představíme strategii, výzkumný vzorek a metody, které použijeme.

### 4.1 Cíl výzkumného šetření

Jako cíl výzkumu jsme si stanovili hlavní výzkumnou otázku, která zní:

*„Jakým způsobem probíhá činnost organizací podporujících integraci cizinců v Plzni?“*

Podle Maxwella se rozlišují tři základní typy cílů, které jsme vymezili v rámci našeho výzkumného problému. Intelektuálním cílem je především provést analýzu činnosti organizací podporujících integraci cizinců v Plzni a pomoci tím cizincům získat povědomí o organizacích, které pro ně byly v Plzni vytvořeny. Praktický cíl nám pomáhá objasnit Smutkova teze: *„Hlavním cílem evaluační studie je orientace na poskytnutí „zpětné vazby“ reálně existujícím sociálním programům a v ideálním případě i využití těchto poznatků v praxi“* (Smutek, 2005, s. 5). Jako praktický cíl jsme si proto určili možnost, že získané informace mohou být využity k uvědomění si kvalit či nedostatků organizace a k následnému zkvalitnění práce na těchto pracovištích. Za personální cíl považujeme fakt, že nás osobně silně oslovila práce s cizinci. V rámci praxe jsme se museli na těchto pracovištích orientovat, a proto jsme se rozhodli tuto část sociální práce hlouběji prozkoumat. (Švaříček a Šed'ová, 2007)

### 4.2 Zvolená strategie výzkumného šetření

Vzhledem k výzkumné otázce, kterou jsme si určili, musí být zvolena i vhodná výzkumná strategie, proto jsme se rozhodli zvolit výzkum kvalitativní. Hendl ve své knize popisuje kvalitativní výzkum takto: *„Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění*

*založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozených podmínkách“* (Hendl, 2005, s. 50). Kvalitativní výzkum tedy není založen na statistických datech, ale na prozkoumání velkého množství informací o daném problému a postupném hledání opakujících se pravidelností. Z takto získaných dat postupně na základě indukce formuje teorie, které se snaží nějakým způsobem opodstatnit.

Výhodu kvalitativního výzkumu spatřujeme zejména v tom, že na začátku našeho bádání nemáme stanoveny žádné hypotézy nebo předpoklady a nejsme tudíž závislí na zakotvené teorii. Výzkumné šetření probíhá v přirozeném prostředí zkoumané organizace a to je určitě další přínos. Výstupem našeho šetření je odhalení nové myšlenky či teorie, což dělá takovýto výzkum překvapující a originální. V tomto výzkumném šetření budeme zastávat podle autora Smutka (2005) funkci tzv. hodnotitelů, kteří evaluují určitý program a mají výhodu v několika základních bodech:

- nezávislý postoj a pohled na činnost organizace
- objektivní a kritický přístup
- náhled na jiné organizace zabývající se stejnou problematikou a její následné srovnání

Jsme si ale vědomi také jistého omezení tohoto druhu výzkumu, neboť teorie vycházející z kvalitativního výzkumu není možné zobecňovat a jsou proto použitelné pouze pro tento výzkumný vzorek a pro tuto individuální situaci.

### **4.3 Výzkumný vzorek**

Výzkumný vzorek je jeden ze stěžejních částí celého výzkumného šetření. Oproti kvantitativnímu výzkumu, kdy je umožněn náhodný výběr respondentů, je kvalitativní výzkum charakterizován záměrným výběrem výzkumného vzorku. Ten si utváříme s ohledem na danou situaci, prostředí a výzkumný problém. Provádíme analýzu organizací podporujících integraci cizinců v Plzni, proto jsme se rozhodli do výzkumu zařadit všechny stěžejní organizace, jejichž hlavní náplní práce je eliminování bariér v procesu integrace cizinců. Ve výzkumném šetření provedeme rozhovor se zástupci těchto organizací. Výstupem bude šest rozhovorů s respondenty, které budou dále rozkódovány.

Služby poskytované cizincům na území města Plzně jsou vyjmenovány zde:

- *Poradna pro cizince a uprchlíky Plzeň*
- *Centrum na podporu integrace cizinců pro Plzeňský kraj*
- *Organizace pro pomoc uprchlíkům, o. s.*
- *Kontaktní centrum pro cizince, o.s.*
- *Podpora vzdělávání pro cizince (Společnost Tady a Teď, o.p.s.)*
- *Terénní program (Diakonie ČCE Západní Čechy)*

První čtyři organizace uvádíme jako stěžejní zejména z toho důvodu, že jejich cílovou skupinou jsou pouze cizinci nebo občané, kteří mají vazbu na cizince. Ve dvou z výše zmíněných organizacích (PCU Plzeň, CPIC) jsme absolvovali praxi, proto jsme měli přístup k interním informacím a byl nám umožněn hlubší náhled na strukturu organizace a na její fungování.

Základní informace o těchto organizacích a službách jsme již shrnuli v teoretické části práce, kde jsme se nejdříve zabývali sociálními službami obecně, dále jsme se věnovali pojmu sociální integrace cizinců a jejím aspektům a v poslední části teorie jsme vyzdvihli základní informace o organizacích, které jsou součástí analýzy. Jsme si vědomi toho, že o činnosti těchto organizací mají největší znalosti jejich zaměstnanci, z tohoto důvodu jsme si je také vybrali jako výzkumný vzorek a osobně je oslovili, jestli budou ochotni na tomto výzkumu spolupracovat. Odpovědi pracovníků byly kladné a všichni nám přislíbili poskytnutí interview. Jednalo se o dva vedoucí organizace a ve čtyřech případech nám rozhovor poskytli sociální pracovníci pracující v organizaci.

#### **4.4 Použité metody sběru dat**

Dalším klíčovým bodem psaní bakalářské práce je samozřejmě výběr metod sběru dat. „*Metody sběru dat jsou specifické postupy poznávání určitých jevů, které badatel užívá s cílem rozkrýt a reprezentovat to, jak lidé interpretují a vytvářejí sociální realitu*“ (Švaříček a Šed'ová, 2007, s. 142). Pro náš výzkumný problém jsme si zvolili metodu polostrukturovaného rozhovoru, který uskutečníme s pracovníky organizací, které byly vyjmenovány v předchozí kapitole. Jako doplňkovou metodu použijeme analýzu dokumentů, která nám pomůže lépe se orientovat ve službách a činnostech organizace.

V kvalitativním výzkumu je metoda rozhovoru používána nejčastěji. Hlubkový rozhovor je podle Švaříčka a Šed'ové (2007) charakterizován jako nestandardizované

dotazování badatele pomocí několika otevřených otázek, na které respondent určitým způsobem reaguje a výzkumník může podle jeho reakcí usměrňovat další průběh rozhovoru. Tento fakt je zároveň považován za velkou přednost této metody. Další výhodu vidíme v komunikaci tváří v tvář. Problém může nastat, pokud respondenti nejsou ochotni své postoje plně rozvinout nebo pokud přítomnost výzkumníka vede ke zkreslení. Časová náročnost kvůli přepisu rozhovorů může být rovněž menší překážkou.

Na rozhovor jsme si připravili strukturu dílčích výzkumných otázek a z nich vycházejících podotázek, abychom se drželi správné linie dotazování. Rozhovor byl po souhlasu respondenta nahráván na diktafon, abychom zachytili celistvost odpovědí. Tyto nahrávky byly dále detailně přepsány do programu MS Word a posléze z nich byly na základě indukce vyvozeny určité teorie.

Analýza dokumentů je metodou, kterou jsme použili v případě nejasností či doplnění informací získaných z hloubkového rozhovoru. Podle Hendla (2008) jsou dokumenty charakterizovány jako veškeré stopy lidské existence a jejich rozmanitost je velkou výhodou stejně tak jako fakt, že data nepodléhají zkreslení.

Pro nastínění struktury rozhovoru jsme vymezili dílčí výzkumné otázky, které vycházejí z hlavní výzkumné otázky a jsou vyjmenovány zde:

**HVO: „*Jakým způsobem probíhá činnost organizací podporujících integraci cizinců v Plzni?*“**

DVO1) Jaká je základní charakteristika organizace?

DVO2) Jaké služby může organizace uživatelům nabídnout?

DVO3) Jaká je struktura zaměstnanců organizace?

DVO4) Jaké je vnitřní a vnější klima organizace?

DVO5) Jak by se dala zkvalitnit péče o uživatele?

## 4.5 Operacionalizace

Operacionalizace výzkumného problému nám pomůže ujasnit si cíl našeho výzkumného šetření a zároveň nám ohraničí rámec výzkumných otázek, které jsme si zvolili. Tuto tabulku jsme vytvořili na základě otázek výzkumného šetření, aby sloužila k přehlednému objasnění směru dotazování, který jsme si určili a lepší orientaci v této práci.

Způsob uchopení	Dílčí výzkumná otázka	Oblast rozhovoru
institucionální	Jaká je základní charakteristika organizace?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• typ organizace</li> <li>• struktura organizace</li> <li>• poslání a cíl organizace</li> <li>• cílová skupina</li> <li>• financování organizace</li> </ul>
poskytovatelské	Jaké služby může organizace uživatelům nabídnout?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• možnosti klientů</li> <li>• poskytované služby</li> <li>• povaha pracoviště</li> <li>• nadstandardní služby</li> </ul>
personální	Jaká je struktura zaměstnanců organizace?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• personální obsazení</li> <li>• hodnoty uznávané zaměstnanci pro práci s cizinci</li> <li>• vzdělání a profesní růst zaměstnanců</li> </ul>
postojové	Jaké je vnitřní a vnější klima organizace?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• spolupráce organizace</li> <li>• kontrola organizace</li> <li>• spokojenost s chodem na pracovišti</li> <li>• propagace a důvěryhodnost organizace</li> </ul>
reformátorské	Jak by se dala zkvalitnit péče o uživatele?	<ul style="list-style-type: none"> <li>• reálné i nereálné možnosti zlepšení</li> <li>• překážky ve zkvalitnění péče</li> <li>• budoucí plány</li> </ul>

### analýza činnosti organizace

HVO: „*Jakým způsobem probíhá fungování organizací podporujících integraci cizinců v Plzni?*“



## 5 Interpretace získaných dat

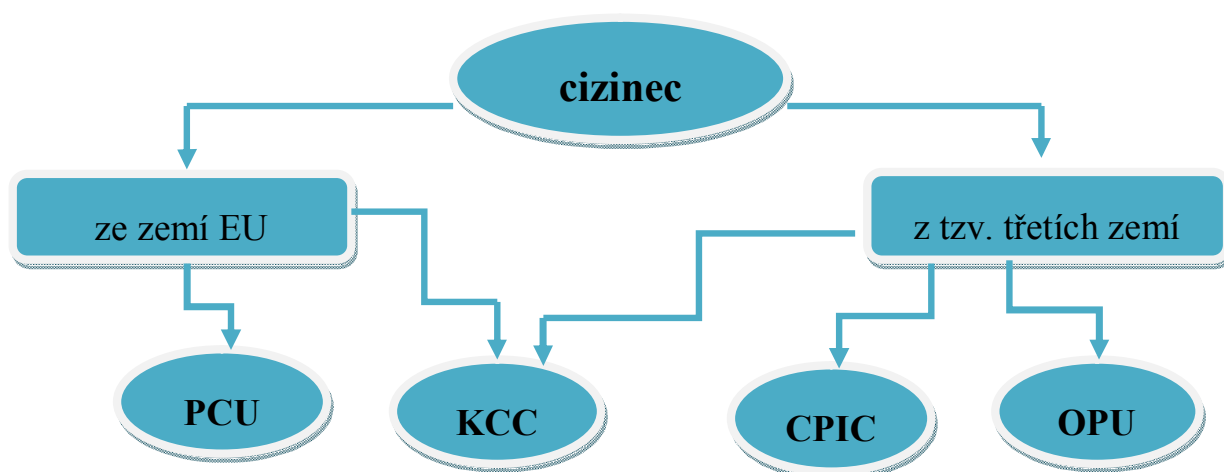
V empirické části práce se pokusíme odpovědět na dílčí výzkumné otázky a to prostřednictvím interpretací dat, které byly získány na základě uskutečnění 6 rozhovorů se zástupci zkoumaných organizací. Tyto data budou doplněna metodou analýzy dokumentů, které jsme obdrželi ve zmíněných organizacích. Kapitoly empirické části jsou rozčleněny podle dílčích výzkumných otázek DVO1-DVO5 uveřejněných v předešlé kapitole (viz. kapitola 4 Metodologie výzkumu).

### 5.1 DVO1: Jaká je základní charakteristika organizace?

Základní charakteristika organizace byla vyzdvihnuta na konci teoretické části práce, byl v ní zveřejněn poskytovatel organizace, její zařazení z hlediska struktury, poslání a cíl organizace, který se snaží naplňovat. V této části empirického výzkumu jsme se rozhodli definovat cílovou skupinu zkoumaných organizací a uvést data týkající se klientely organizace za rok 2011. V druhé části následující kapitoly se budeme zabývat posledním aspektem první dílčí výzkumné otázky a to je financování.

#### 5.1.1 Cílová skupina

Cílová skupina, na kterou je organizace zaměřena, je stěžejním mezníkem pro cizince, kteří hledají pomoc. Proto jsme na začátek vytvořili schéma zařazení cizinců podle jejich národnosti vzhledem k tomu, které organizace se jim mohou věnovat.



**PCU:** Cílovou skupinu **PCU** představují cizinci ze zemí EU nebo čeští občané s vazbou na cizince. Celkem těchto klientů bylo 468. V tomto roce pracovníci **PCU** uskutečnili 2341 intervencí a 97 kontaktů. Nejpočetnějšími národnostmi, které navštívili

**PCU** Plzeň v roce 2011, byli Bulhaři (30%), Slováci (27%) a Ukrajinci (13%). Bulharská menšina zde podle našeho mínění vyhledává pomoc zejména proto, že **PCU** disponuje sociální pracovníci bulharského původu, se kterou klienti mohou mluvit rodným jazykem.

**CPIC**: Cílovou skupinou **CPIC** se na začátku jejího působení stali cizinci z tzv. třetích zemí a jeho rodinní příslušníci. Z osmi integračních center, která jsou umístěna v krajích po ČR, je návštěvnost **CPIC** Plzeň zdaleka nejvyšší. Za rok 2011 navštívilo **CPIC** celkem 1660 uživatelů. Nejpočetnějšími národnostmi se mezi klienty **CPIC** v tomto roce stali Vietnamci (45%) a Ukrajinci (34%).

**OPU**: Organizace **OPU** se z hlediska cílové skupiny zaměřuje na klienty z tzv. třetích zemí. Za rok 2011 navštívilo **OPU** celkem 813 klientů. Nejvíce klientů, kteří navštěvují organizaci za účelem poradenství, pochází z Ukrajiny, Ruska a Běloruska – ti tvoří asi 75 % všech klientů. V případě terénu se čísla různí. Asi 40% oslovených klientů na ulici pochází z Vietnamu, dalších 40% se řadí mezi rusky mluvící.

**KCC**: **KCC** se z hlediska své cílové skupiny zaměřuje na všechny cizince bez ohledu na jejich pobyt či národnost. Za rok 2011 měla tato organizace registrováno 1027 klientů. Z tohoto počtu představovalo 40% cizinci z Ukrajiny a dalších 40% klienti z Vietnamu. Třetí nejpočetnější skupinu tvořili Moldavané – 10% z celkového počtu.

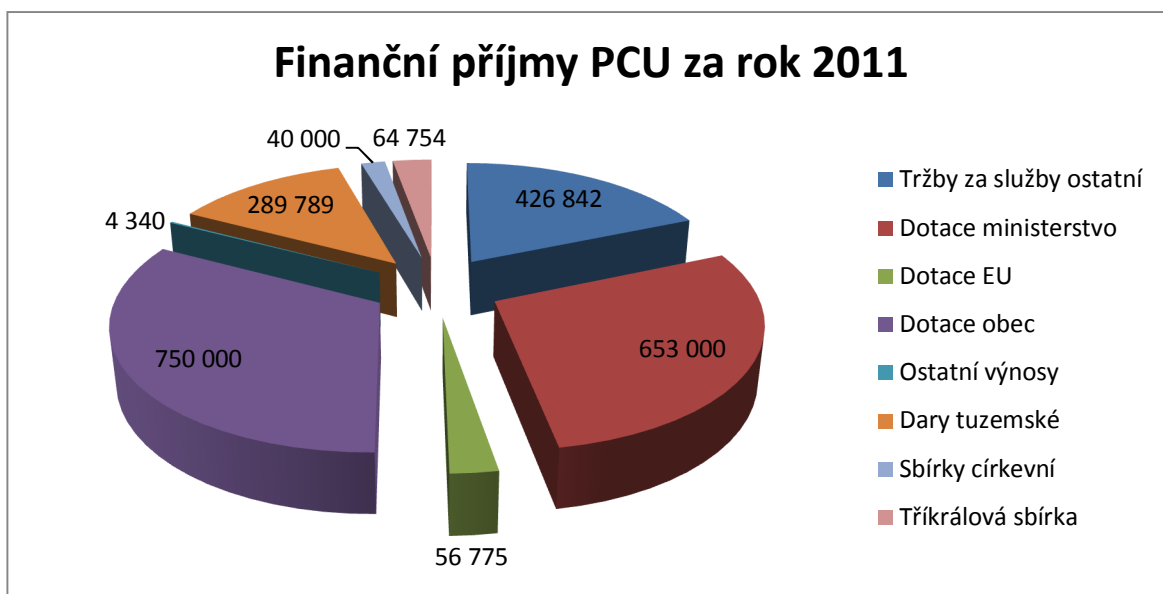
**TaT**: Kromě orientace **TaT** na romské obyvatelstvo, které je stěžejní cílovou skupinou a představuje 90% klientely organizace, se tato organizace zaměřuje také na děti cizinců. Z těchto deseti procent klientů jsou nejpočetnějším národem dětí vietnamského původu. Dalšími klienty jsou děti z Ukrajiny, Mongolska, Rumunska, Gruzie a Arménie. Fakt, že cizinci představují tak malou část klientely **TaT** si vysvětlujeme v jejich houževnatosti, snaze a motivaci se učit. Sociální pracovník toto potvrzuje slovy: „*Když sem přijede ta rodina, tak ty děti cizinců to automaticky berou jako danou věc, že budou chodit do české školy, že se musí naučit český jazyk a nějak se s tím poprat.*“

**Terénní program**: **Terénní program** poskytovaný Diakonií ČCE má napomáhat lidem obchodovaným, vykořisťovaným a lidem těmito jevy ohroženými. Z klientů tohoto programu představují cizinci 99% z celkového počtu. Sociální pracovníce **Terénního programu** to vysvětluje slovy: „*To, že se mluví o cizincích, je dáno tím postavením cizinců tady v ČR, že je zranitelnější a taky je to tím, kde ty lidi vyhledáváme – na typech práce, kterou dneska vykonávají už jen převážně cizinci.*“ V tomto případě se myslí práce, kterou díky podmínkám nejsou ochotni dělat čeští občané.

## 5.1.2 Financování organizace

V druhé části odpovědi na první dílčí výzkumnou otázku musíme objasnit také možnosti financování zkoumaných organizací. V době finanční krize, kterou ČR prochází, je tato oblast jistě velmi závažným a diskutovaným problémem k řešení.

**PCU:** Pokud začneme u **PCU**, shledáváme velkým přínosem fakt, že informace týkající se financování této organizace je veřejnosti přístupné. Ve všech ostatních zkoumaných organizacích nebylo možné najít detailní informace o jejích příjmech. Proto jsme také mohli vypracovat graf, který ukazuje, odkud příjmy organizace plynou. Celkové finance **PCU** za rok 2011 činily 2 285 500 Kč, po odečtení výdajů organizace na konci roku zaznamenala hospodářský výsledek -518 Kč. Výdaje jsou totožné ve všech ostatních organizacích a tvoří zejména mzdové náklady, pronájem prostor, spotřebu energií a výdaje spojené s poskytnutím služeb. Na otázku, jaká je motivace pro donátory, nám sociální pracovnice odpověděla: „*Já myslím, že třeba pro ty občany, kteří přispívají na Tříkrálovou sbírku, je to ta popularita a taková rutina. Že oni už to znají, ta sbírka se stala ověřenou, že ti lidé vědí, že ty peníze plynou opravdu potřebným a ne nikomu do kapes.*“



Neziskový sektor je z hlediska své existence ohrožen především kvůli své závislosti na finančních prostředcích zvenčí. Podle našeho průzkumu hraje ve finančním ohrožení institucí také role tradice a zázemí organizace. Sociální pracovnice je plná optimismu a tvrdí: „*Myslím si, že Diacézní Charita Plzeň má pevné zázemí a že zde není hrozba toho, že by musela nějaká služba skončit.*“

**CPIC:** Organizace **CPIC** Plzeň spadá pod Správu uprchlických zařízení Ministerstva Vnitra. Přesné částky finančních příjmů je těžké dohledat, byla nám odhalena pouze částka, kterou SUZ získala v roce 2011 na provoz všech osmi center pro integraci cizinců v ČR. Ti mohli hospodařit s velmi vysokou částkou – 66 113 333Kč. Od sociální pracovnice jsem se dozvěděla, že 80% všech těchto příjmů získává organizace z fondu EU – konkrétně z Fondu pro integraci státních příslušníků třetích zemí a 20% jim plyne ze státního rozpočtu – tedy z rozpočtu SUZ. Sama sociální pracovnice říká: „*My nemáme žádné jiné peníze než z toho fondu, kterému zároveň musíme dokládat vše, co utratíme a musíme si to hlídat, neboť jsou tam velmi přísná kritéria, do které oblasti se peníze mohou investovat a kolik.*“ Na druhou stranu je podle našeho názoru lepší hospodařit s penězi na začátku roku opatrně a na konci roku se aktivněji zapojit i do různých nadstandardních služeb, které napomohou zviditelnit organizaci nebo zkvalitnit. Sociální pracovnice to dokládá slovy: „*Kdyby se rozpočet nevyčerpal, tak se to samozřejmě vrací, proto je lepší to utratit, protože jinak bychom příští rok dostali méně financí.*“ Zároveň vidíme přínos organizace v její možnosti informovanosti při nakládání s finančními prostředky. Pokud totiž vědí, kolik financí mají na rok k dispozici, mohou si dovolit peníze přerozdělovat volněji a bez finanční nejistoty.

**OPU:** Financování **OPU** je umožněno především díky fondu EU – projektu OP LZZ (Operační program lidské zdroje a zaměstnanost). Ta tvoří největší finanční tok organizace, některé z těch nižších příjmů plynou ještě od Ministerstva práce a sociálních věcí a od Magistrátu města Plzeň. Vzhledem k tomu, že organizace je závislá na peněžních příjmech z vypisovaných projektů a grantů, nezbyvá zaměstnancům nic jiného, než se aktivně zapojit do vyhledávání a plánování projektových žádostí. To potvrzuje i sociální pracovnice slovy: „*Já jako obyčejný zaměstnanec se finančně ohrožena necítím, nějak to vždy dopadne. Ale zároveň každý z nás by se měl snažit psát nové projekty, snažit se být aktivní, psát granty, aby si tu mzdu trochu zajistili.*“ Otázkou ale zůstává, zda kvůli přímé práci s klienty a terénní práci na ulici zbyde sociálním pracovníkům ještě dostatek času na zajišťování finančních prostředků?

**KCC:** O financování organizace **KCC** je také těžké najít podrobní informace. Bylo nám ovšem její vedoucí řečeno, že 90% všech finančních příjmů tvoří dotace z EU – z Fondu pro integraci státních příslušníků třetích zemí. Tím, že vedoucí **KCC** má na starost i financování organizace, první měsíce projektu jsou vždy náročné. „*Každý začátek projektu, než obdržíme dotaci, je vždy nejistý. Často se stává, že projekt realizujeme od*

*ledna a dotaci obdržíme až v březnu nebo dubnu. Situaci pak musíme řešit půjčkami nebo dary.“ To je určitě nepříjemné, neboť v té době do KCC přichází určitě hodně klientů zejména kvůli hledání zaměstnání a daňové problematice.*

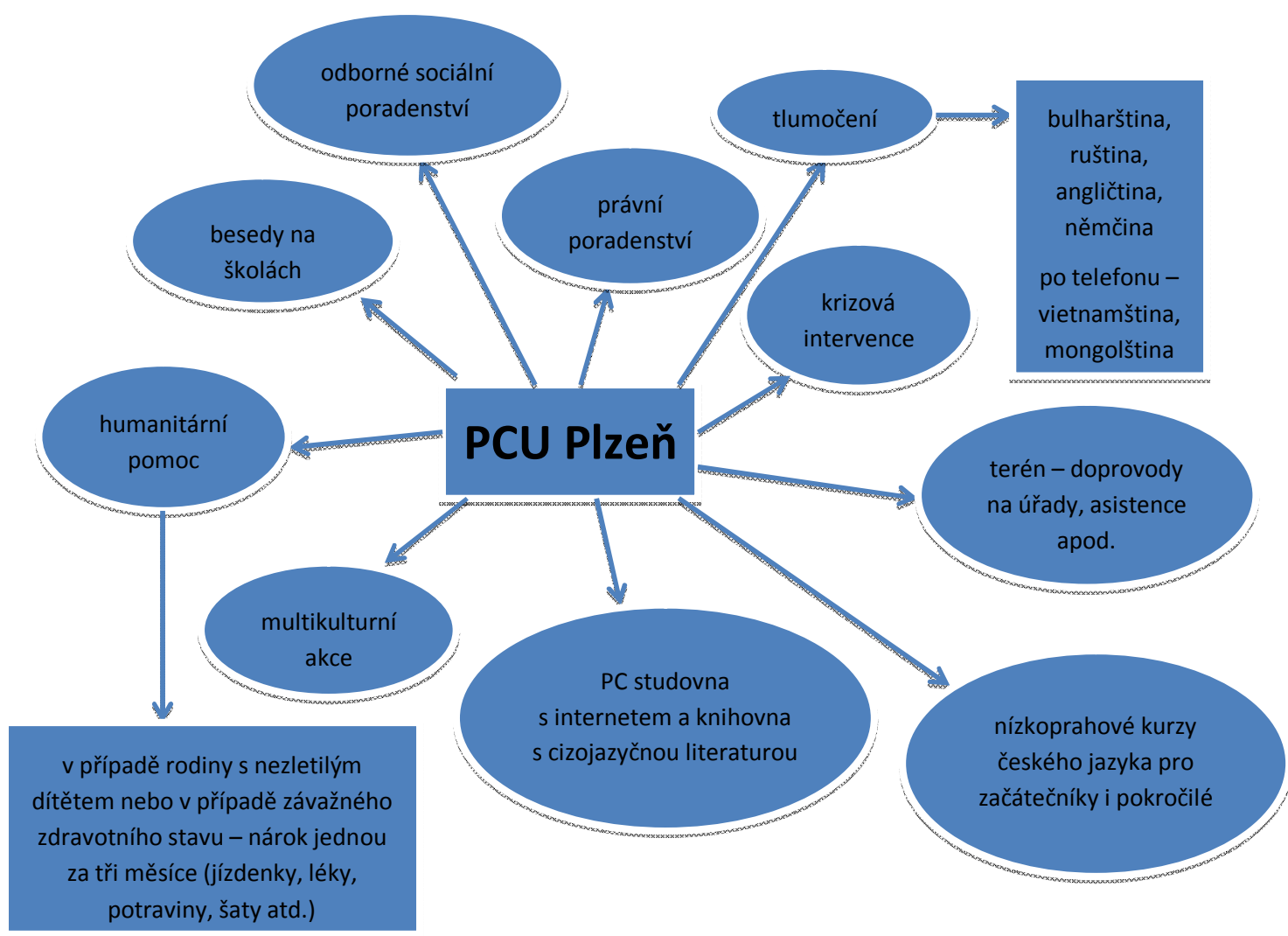
**TaT:** Činnost společnosti **TaT** je dotována z velké části z Evropského sociálního fondu, dále tuto organizace podporuje Magistrát města Plzeň, určité příspěvky dostává organizace také od Plzeňského kraje a od MPSV. Podporu jim poskytuje také např. nadace Vodafone nebo německá firma Henkell. Shánění financí představuje v neziskovém sektoru vždy problém. Z našeho průzkumu dále vyplývá, že shánění financí od soukromých dárců je vždy těžší než od firem většího rozsahu. I přesto, že zaměstnanci **TaT** reálně vidí krizi neziskového sektoru, jsou přesvědčení, že jejich působení zde bude mít místo i pro příští roky. *„Na obhájení našeho místa můžeme říct, že tady v Plzni je určitě potřeba po té naší práci, působíme tu už dlouho a myslím, že ta naše pozice z hlediska kvality stabilní je. A pokud zanikneme, tak Kraj má povinnost zajistit tu sociální službu jinde, takže ten stát si už určitě zvykl na tu naši podporu.“*

**Terénní program:** Jak jsme se dozvěděli od sociální pracovnice **Terénního programu**, tento program vznikl proto, že se rozdělovaly peníze z individuálních projektů Plzeňského kraje. Tím si zajistil působení až do července 2013, momentálně sociální pracovníci této organizace podali žádost na MPSV na získání finančních prostředků na pokračování této činnosti. Jak říká ale sama sociální pracovnice, spolupráce s ostatními neziskovými organizacemi je pro ně velice důležitá: *„Ony ty naše peníze vystačí pouze na ten základní provoz, ale chybí nám prostředky na nějakou tu základní krizovou pomoc, kterou poskytuje třeba Charita. Neboť naši klienti se často ocitají úplně bez prostředků a tato pomoc se pro ně stává v mnoha případech nezbytná.“*

## 5.2 DVO2: Jaké služby může organizace uživateli nabídnout?

V této části bakalářské práce se budeme snažit znázornit služby poskytované prvními čtyřmi stěžejními organizacemi, neboť v mnoha případech se klienti ve službách organizací neorientují, proto jsme také vytvořili pro lepší představu schémata, která služby definují a objasňují.

**PCU:** Je důležité na začátku říci, že služby poskytované **PCU** jsou bezplatné a jsou poskytovány cizincům ze zemí EU. **PCU** je vybavena dvěma kanceláři pro sociální pracovníky, učebnou s dvěma PC a konzultační místností. Pro lepší představu o poskytovaných službách jsme vytvořili následující schéma.



Základní stěžejní službou je podle slov sociálních pracovníků samozřejmě odborné sociální poradenství. Myslíme si, že také doplňkové služby poskytované **PCU** dobře korespondují s pomocí při sociální integraci cizinců. Při absolvované praxi na tomto

pracovišti jsme považovali absenci kurzů sociokulturní orientace (kurzy s různou tematikou z české společnosti) za nevýhodu, neboť PCU navštěvuje spoustu klientů, kteří potřebují pomoci především s administrativou. Kdyby těmito kurzy PCU disponovalo, mohli by naučit klienty lépe samostatnosti. Důvod nám byl vysvětlen takto: „*Pak už jsou to hodně ty placené kurzy, no ale je pravda, že hodně těch kurzů, ať je to ohledně podnikání nebo administrativy, tak to pořádají hodně jiný organizace. Ale tady na to momentálně nejsou ani prostředky, ani lidé, kteří by to dělali.*“

Z multikulturních akcí každý rok PCU plánuje Letní zahradní slavnost a Vánoční setkání, tyto akce PCU doplňuje o různé výlety o víkendech, kdy mají klienti nejvíce času. Co se týče pořádání těchto akcí PCU, považujeme to za velmi přínosné a myslíme si, že pokud by se zlepšily finanční poměry organizace, organizace by mohla těchto akcí pořádat více, neboť zájem uživatelů o takové akce je zřejmý. „*Ted' jsme měli Zahradní slavnost, tak tam bylo opravdu hodně lidí, účast byla vysoká i na Vánoční akci, že by to i sneslo větší prostor. Myslím, že to bylo i tím, že to pořádáme každoročně, takže klienti už to mají zažitý.*“ Bylo nám potvrzeno, že tyto akce se konají pro cizince a tak se zde nabízí otázka, jestli by nebylo lepší takové akce propagovat také směrem k široké veřejnosti, aby se vazby mezi menšinovou společností a majoritou více posílily.

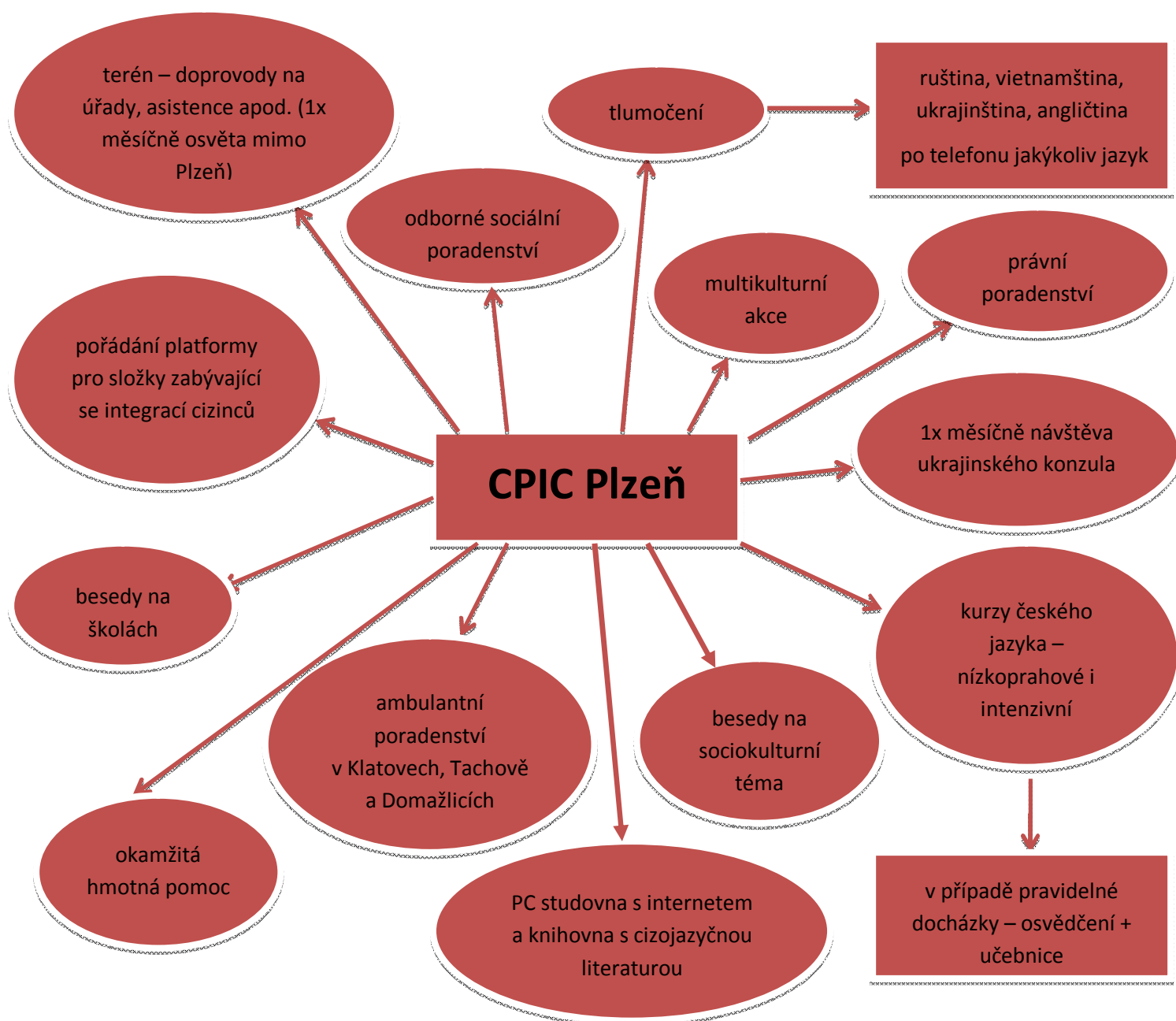
Nízkoprahové kurzy českého jazyka jsou podle nás nedílnou součástí služeb poskytovaných cizincům. V PCU probíhají jednou týdně pro začátečníky a pokročilé. Za nevýhodu považujeme pouze fakt, že klienti nechodí pravidelně a často se mění, tudíž je obtížné pracovat na navazujících tématech.

Za velkou výhodu považujeme přítomnost sociální pracovníce pocházející z Bulharska. V tomto případě je velmi atraktivní mít v organizaci mluvčí pro Bulharskou komunitu, která se zároveň stala nejpočetnější menšinou uživatelů PCU. Zároveň na povrch vyvstává otázka, zda klienti „nezpohodlní“ zejména při vzdělávání se v českém jazyce, pokud budou mít možnost, aby za ně sociální pracovníce vše vyřešila a přetlumočila.

To, co bychom rádi vyzdvihli ze služeb PCU, je možnost humanitární pomoci. Tuto službu shledáváme jako unikátní, i přesto že o tom, kdo má nárok na tuto pomoc, rozhoduje sociální pracovník na základě individuálního posouzení. Při poskytnutí této humanitární pomoci se přiklání k rodině s nezletilým dítětem nebo osobě, která doloží svůj závažný zdravotní stav lékařskou zprávou. Sama sociální pracovníce přiznává, že pomoc

by ráda poskytla častěji a že je o ni zájem hlavně v zimních měsících. „ V zimě chodí kvůli tomu určitě více klientů, ale my máme pravidla šatníku, která se musí dodržovat, takže doporučení do šatníku se smí vypsát pouze jednou za tři měsíce.“

**CPIC:** Zde je znázorněno druhé schéma, které jsme vytvořili na základě našeho rozhovoru s vedoucí CPIC Plzeň. Jsou v něm vyobrazeny veškeré služby, které může tato organizace uživatelům nabídnout. Organizace CPIC se zaměřuje pouze na tzv. třetízemce. Z hlediska pracoviště CPIC disponuje jednou větší kanceláří pro sociální pracovníky, dále kanceláří vedoucí CPIC a kanceláří administrativní pracovnice a právničky. Můžeme zde najít také učebnu jazyků, PC studovnu se čtyřmi počítači a dětský koutek pro děti klientů.





Z hlediska četnosti služeb se zdá, že organizace **CPIC** disponuje největším množstvím služeb a možností pomoci cizincům. Proto se teď budeme snažit poukázat jak na jejich kladné, tak na záporné stránky.

Podle údajů, které jsme získali od vedoucí **CPIC** jsme zjistili, že zájem o služby **CPIC** a konkrétně o odborné sociální poradenství postupem posledních let stále stoupá. Proto bylo vedení **CPIC** donuceno najmout si kromě kmenových sociálních pracovníků ještě další externí firmu, která poradenství zajišťuje jak v Plzni, tak na kontaktních místech v Klatovech, Tachově a Domažlicích. Externí právník poskytuje právní poradenství také na těchto místech. Jako jednu z výhod vidíme fakt, že právník je přítomen v centru třikrát týdně a klienti tudíž ví, kdy tam právníka zastihnout. Vedoucí poradny vidí jako stěžejní část práce také poradenství: *„Nejsilnější složkou naší práce jsou určitě poradenství a kurzy češtiny. Zabírají také nejvíce práce a chodí na ně nejvíce lidí.“*

Již zmíněné kurzy češtiny **CPIC** nabízí jak nízkoprahově, tak intenzivně, kde jsou přítomni pravidelní registrovaní klienti. Podle našeho názoru je přínosné, že si každý klient může vybrat formu kurzu, která mu vyhovuje. A k tomu, aby se člověk chtěl učit nový jazyk, je potřeba samozřejmě nějaké motivace. Tu poskytuje **CPIC** v atraktivní formě: *„Na těch intenzivních kurzech lidé obdrží osvědčení, a pokud plní pravidelnou docházku, tak obdrží i učebnici češtiny.“*

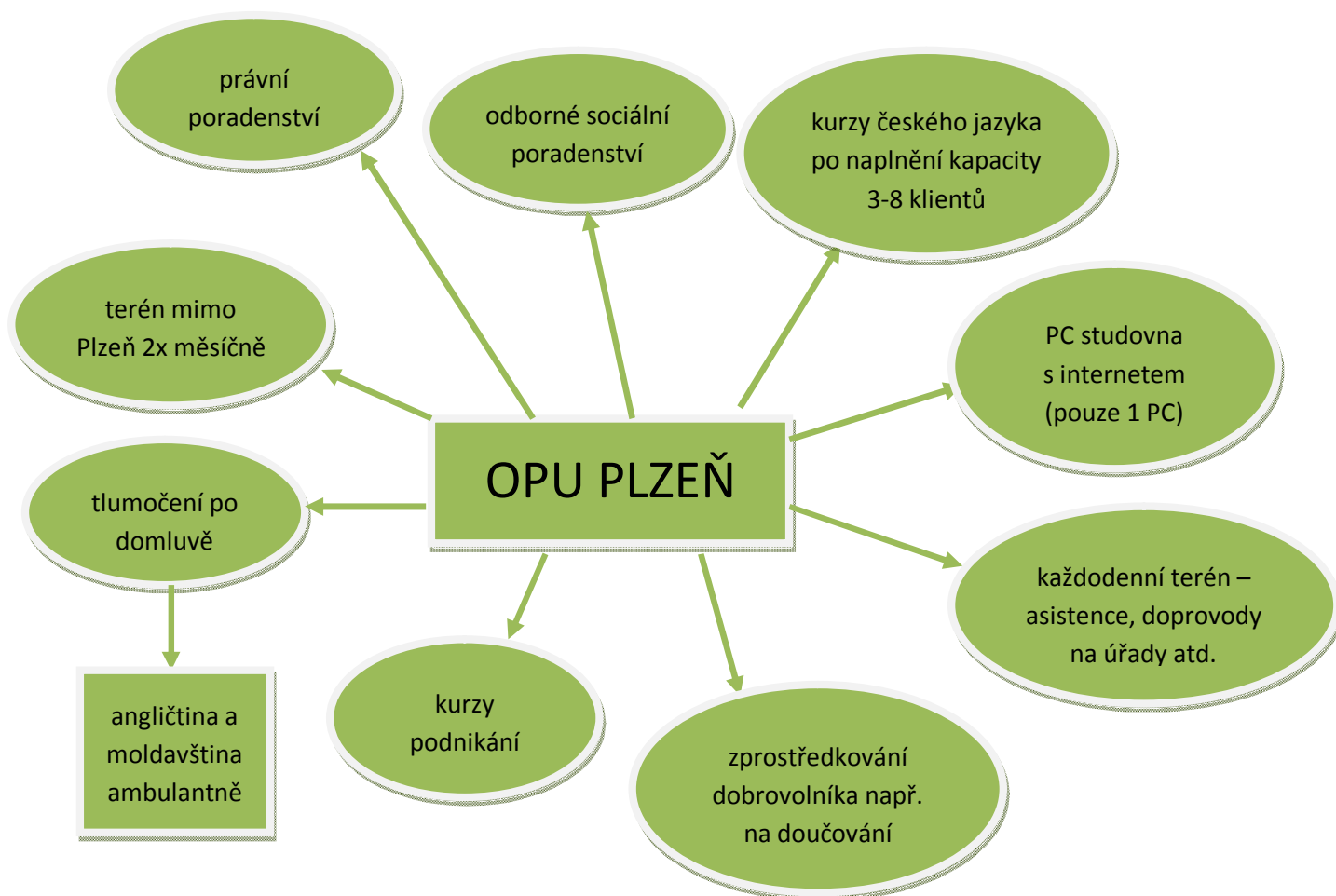
Když jsme položili vedoucí **CPIC** otázku, zda poskytují kurzy sociokulturní orientace, bylo nám odpovězeno, že v tomto roce se konaly besedy na různá témata z cizinecké problematiky a bylo dodáno: *„Měli jsme ještě v minulém roce otevřen kurz počítačových dovedností, aby se zvýšila integrace cizinců na trhu práce, aby měli možnost se víc zapojit a měli co napsat do životopisu. Jednalo se o akreditovaný kurz, dostali z něj osvědčení. Ale letos po nich už nebyla tak obrovská poptávka, tak už jsme je nedělali.“*

Musíme potvrdit, že **CPIC** věnuje hodně času i financí na multikulturní akce pro cizince, což považujeme za velký potenciál při snaze o sblížení majority s minoritou. Jak sama vedoucí **CPIC** potvrzuje: *„,,Pro nás to je samozřejmě pozitivní věc, je to světlý prvek, na který se těšíme, protože se poznáme se spoustou lidí a udržíme si kontakty se stávajícími klienty a navážeme s novými, kteří o našem centru třeba nic nevěděli a dozvěděli se to právě díky té akci. Takže je to forma propagace a v druhé řadě by ty akce měly mít za cíl dávat dohromady ty cizince a majoritní společnost. Ti cizinci tu mají*

možnost předvést svoji kulturu a majoritní společnost ji může poznat.“ Tato snaha o sblížení kultur je podle našeho názoru velmi důležitá v budoucnu při navazování např. pracovních kontaktů, kdy je důležité, aby majorita poznala kulturu menšiny.

Další podle nás jednou z nejdůležitějších aktivit **CPIC** je pořádání platformy, která se koná přibližně jednou za tři měsíce. Setkávají se na ní zástupci složek z celého kraje, kteří se zabývají cizineckou problematikou včetně Odboru azylové a migrační politiky, cizinecké policie, neziskových organizací atd. Účel je jasný: „Řekne se tam aktuální situace cizinců v Plzeňském kraji, jestli se něco změnilo. A vždycky je naplánováno nějaké nosné téma, které je aktuální, zajímavé a naučné pro nás, většinou si tam i vyměňujeme zkušenosti.“ Toto považujeme za stěžejní, neboť se zde vytváří prostor pro budoucí spolupráci složek, které dokážou zlepšit životní podmínky cizinců.

**OPU**: Podle našeho výzkumného šetření jsme vytvořili schéma znázorňující služby, které klientům nabízí organizace **OPU**. Tyto vyobrazené služby mohou být poskytnuty pouze cizincům ze zemí EU. **OPU** má k dispozici pouze dvě kanceláře, v jedné sedí sociální pracovníci a druhá je zároveň přístupná klientům ke konzultacím nebo při práci na PC. Toto prostředí považujeme za poněkud stísněné jak z hlediska pracovníků, tak v případě většího počtu klientů.



Organizace **OPU** je zaměřena kromě odborného sociálního poradenství zejména na terén, který je hlavní součástí projektu, ze kterého je činnost organizace financována. Tento projekt v sobě zahrnuje následující aktivitu sociálních pracovníků: *„To je taková osvěta, chodí denně do terénu a oslovují klienty přímo na ulici nebo na těch ubytovnách, Vietnamských krámkách atd.“* Kromě denního terénu **OPU** zařizuje i osvětu mimo Plzeň – a to dvakrát měsíčně. Kromě terénu je denně v **OPU** k dispozici právník, tuto službu sociální pracovníci v organizaci považují za výjimečnou. *„Kolegyně dělají v těch bytových věcech pro klienty opravdu hodně a myslím, že se jim i daří. V loňském roce vyšlo několik článků, že jsme pomohli tam a tam.“* Klienti jistě ocení, že mohou v **OPU** najít právní pomoc každý všední den, neboť jak jsme zjistili v průběhu praxe, poptávka po právním poradenství u cizinců stoupá. Důvodem je ve většině případů jazyková bariéra, která vede často k nedorozuměním cizinců s úřady.

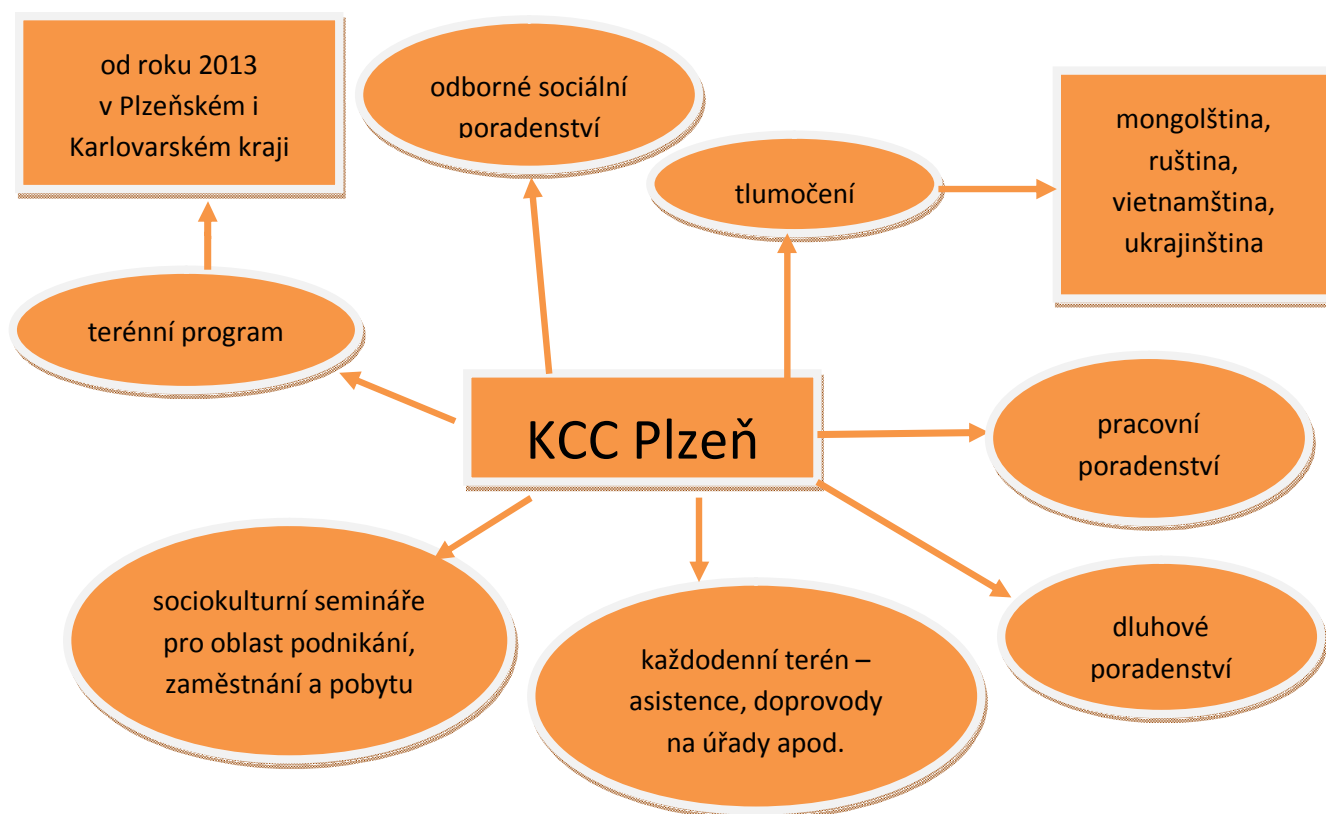
Kurzy češtiny zde mají specifické požadavky, jelikož nejsou otevřeny celý rok, ale sociální pracovnice tyto kurzy uskuteční až po naplnění kapacity 3-8 klientů. Sociální pracovnice si uvědomuje jak výhody, tak nedostatky takových kurzů. *„Oproti jiným organizacím je máme individuálně nastavený, že je to jen pro určitou skupinku. I když zase na druhou stranu, ty nízkoprahové mají výhodu v tom, že ty kurzy stále jsou, že lidi můžou přijít a nemusí čekat na ten kurz třeba dva měsíce, až se otevře. Ale ty naše kurzy jim podle mě dají víc, že dojdou rychleji na nějakou úroveň, protože mohou postupovat a mohou si sami říci, co třeba chtějí probrat za témata.“* Tento kurz se vyučuje 90 minut dvakrát týdně, což shledáváme za poměrně časově náročné pro klienty, kteří mají často spoustu pracovních povinností.

Bohužel finanční situace **OPU** nedovoluje realizovat žádné kulturní akce, takže ani propagace organizace a zároveň osvěta veřejnosti v tomto ohledu nemůže být naplněna. *„Pro to právě nejsou finance, takže nepořádáme. Kdybychom něco získali, nějaké finance, tak si to třeba můžeme dovolit.“* Pokud se jedná o zařízení tlumočnicka, bylo nám v rozhovoru řečeno, že není obtížné sehnat po domluvě jakéhokoliv tlumočnicka.

Sociální pracovnice **OPU** sama přiznává, že komplexnost jejich služeb není zcela celistvá. *„Mě třeba mrzí, že nemáme my osobně možnost materiální pomoci, to právě kolikrát tady chybí v té oblasti. Že klienti třeba kolikrát přijedou ze Slovenska za prací a zjistí, že třeba nemají nic. To je podle mě to, co by se mělo ještě podchytit.“* Osobně tento

nedostatek shledáváme jako „začarovaný kolotoč“, kdy chybí finance na pořádání multikulturních akcí, které by mohly zároveň určitým způsobem přinést organizaci potřebný finanční tok pro již zmíněnou humanitární pomoc cizincům.

**KCC:** V organizaci **KCC** najdeme celkem tři kanceláře, které poskytují jak diskrétnost potřebnou při jednání s klienty, tak vhodné prostředí pro práci sociálních pracovníků. Všechny služby jsou poskytovány zdarma a to všem cizincům bez ohledu na jejich národnost.



Hlavní činností organizace **KCC** zůstává ambulantní i terénní poradenství, které představuje většinu času sociálního pracovníka. Zbytek vyplňuje terénní program, který zahrnuje jak doprovody na úřady a asistence, tak terénní program, který je uskutečňován po celém Plzeňském kraji. Od roku 2013 do terénu spadá i kraj Karlovarský. Vzhledem k rozlehlé působnosti organizace je ale často problém někoho zastihnout v ambulanci. Terén berou sociální pracovníci jako součást osvěty veřejnosti a také jako propagaci své organizace. Kdybychom měli charakterizovat zaměření **KCC**, dalo by se říci, že zde mohou vyhledat pomoc všichni cizinci s pobytovou problematikou, komplikacemi

s podnikáním, zaměstnáním či rodinnými problémy. Za nevýhodu z praktického hlediska považujeme absenci ambulantní pracovní doby, která není nikde k dohledání.

Jako svou doplňkovou činnost **KCC** uvádí realizaci sociokulturních seminářů pro oblast podnikání, zaměstnání a pobytu. Čas od času se snaží **KCC** zorganizovat různé kulturní akce. *„Do budoucna plánujeme například výstavu fotografií, kde budou zohledněny různé stránky sociální integrace cizinců.“* Takové aktivity budou podle našeho názoru atraktivní pro veřejnost a mohou napomoci sjednocení minority s majoritou.

### 5.3 DVO3: Jaká je struktura zaměstnanců organizace?

S ohledem na třetí výzkumnou otázku zjistíme personální obsazení organizací, které se zabývají cílovou skupinou cizinců. Dále se budeme zabývat jejich vzděláním a možnostmi profesního růstu. V neposlední řadě provedeme výzkum osobnostních vlastností, kterými by měl disponovat sociální pracovník pracující s cizinci.

**OPU:** V organizaci **PCU** je podle našeho názoru personální obsazení na dostačující úrovni vzhledem k počtu klientů. Pracuje zde jedna vedoucí poradny, která má na starost chod **PCU**, koordinaci zaměstnanců a podávání výzev na dotace. Přímá práce s klienty náleží třem sociálním pracovnícům, které samy přiznávají: *„Určitě se to dá stíhat, jsou dny, kdy je klientů více, tak pak musí jít administrativa stranou a když jsou klidnější dny, tak se zase dělá administrativa.“* Podle tohoto tvrzení shledáváme za důležitou vlastnost sociálního pracovníka flexibilitu, aby dokázal plně a efektivně využít svůj čas. Požadavky na vzdělání a na povinná školení sociálních pracovníků ve zkoumaných organizacích jsou totožné s požadavky podle zákona o sociálních službách č.108/2006 Sb. Samozřejmostí v **PCU** je pořádání supervizí - a to minimálně 4 krát ročně za vedení externího supervizora. Sociální pracovnice se s námi shodla na faktu, že supervize je prospěšnou formou prevence syndromu vyhoření a dodala: *„ U nás není brána ta supervize jako kontrola činnosti, spíše to bereme z terapeutického hlediska. A záleží také hodně na našich požadavcích, co chceme probírat za téma supervize, není to o tom, že by nás supervizor striktně vedl.“*

**CPIC:** **CPIC** disponuje největším počtem klientů z výzkumného vzorku. Proto logicky s tímto počtem klientů by měl korelovat i počet pracovníků organizace. Jak sama vedoucí organizace přiznává, její role v **CPIC** se dá nazvat organizačně-koordinační. Má na starost totiž pracovníky, veřejné zakázky i různá jednání po celém kraji, v němž organizace působí. Přímou práci s klienty zařizují dva sociální pracovníci. Sama vedoucí podotýká: *„Tady by to bez dvou sociálních pracovníků nešlo, my jsme ještě letos požádali o pracovníci na půl úvazku, aby mohla zapisovat údaje do počítače, aby se tím sociální pracovníci nemuseli zabývat a mohli se věnovat pouze těm osobním konzultacím.“* O administrativu se v **CPIC** stará ještě jeden organizační pracovník. Považujeme za velkou a v tomto případě i nezbytnou výhodu přítomnost těchto administrativních pozic, neboť jen tak mohou sociální pracovníci zvládat všechny osobní konzultace a terén. Zároveň je zřejmé, že na tomto pracovišti musí perfektně fungovat vzájemná komunikace a spolupráce. Supervize v **CPIC** probíhá jednou za tři měsíce pod vedením zkušeného

supervizora. Za velkou přednost kromě různých kurzů a školení považujeme možnost stáží a jazykového vzdělávání. „*Musí se to týkat sociální práce, ale náš zaměstnanec může jít na zahraniční stáž nebo na stáž do jiné organizace, která poskytuje registrovanou sociální službu, někam jedeme a vlastně si vyměníme zkušenosti, jak to jinde funguje. Navíc zaměstnavatel nám dává možnost se jazykově vzdělávat v jakémkoli jazyce chceme, tak teď třeba máme angličtinu.*“ Myslíme si, že SUZ touto podporou vzdělávání pracovníky silně motivuje k větší profesionalitě a zkvalitnění služeb.

**OPU:** Organizace **OPU** nabízí svým klientům podle nás také uspokojující počet pracovníků. Vedoucí organizace je zároveň právní poradkyní, dále se zde můžeme setkat se sociální poradkyní a v terénu se pohybují dva sociální pracovníci. Vzhledem k faktu, že vedoucí zastává roli právní poradkyně, klienti radící se v právních záležitostech představují největší část její práce. To je také důvod, proč sociální pracovníci v této organizaci společně reagují na dotace a píší různé výzvy na projekty. Shledáváme za poněkud nedostačující také přítomnost pouze jedné odbornice na sociální poradenství. Té jsme se zeptali na problematiku, se kterou se u cizinců nejčastěji setkává: „*Za poslední půlrok je to hlavně nostrifikace vzdělání, pak problémy s dávkami – státní sociální podpora, pomoc v hmotné nouzi a pak hledání zaměstnání. To bude pořád problém.*“ Školení a kurzy probíhají v **OPU** na základě vlastního výběru z jiných organizací podle zájmu a počtu hodin, které potřebují. Možnost stáže v této organizaci není. Za největší negativum ale považujeme absenci pravidelných supervizí: „*Máme takovou individuální supervizi, že když někdo chce, tak si ji může zařídit kdykoliv. Tady v Plzni nám nefunguje nějaká pravidelná supervize, ale když člověk chce, tak si ji může zařídit.*“ Domníváme se, že by supervize měla být pravidelná a to zejména v oblasti sociálních služeb a měla by být prováděna v pracovním kolektivu a ne individuálně. Považujeme za nutné vyměnit si zkušenosti, projednat správné kroky našeho jednání, aby se člověk dokázal v této profesi zkvalitnit a zároveň se v roli sociálního pracovníka ztotožnit.

**KCC:** Součástí **KCC** je šest zaměstnanců. Tři z nich zastávají funkci sociálního pracovníka, dva funkci tlumočnicka a jedna pracovnice má na starost administrativu. Vedoucí organizace plní zároveň funkci sociálního pracovníka, tudíž musí rozdělit svoji aktivitu mezi dvě důležité povinnosti. Vedoucí ovšem toto pracovní vytížení vyhovuje: „*Moje náplň práce je velmi různorodá, pracuji v ambulanci, v terénu, mám na starost management, vedení projektů apod. Ale každý den práce je nevšední, nemám totiž ráda monotónnost.*“ Vedoucí nám zároveň přiznala, že výběrová řízení pro výkon sociálního

pracovníka jsou posuzována striktně: „*Samozřejmostí je vzdělání podle zákona o sociálních službách, dále jazyková vybavenost, zároveň se upřednostňuje praxe v oboru, profesionalita, osobní zkušenost s cílovou skupinou a osobnostní předpoklady. Nového pracovníka vždy kvalitně prověřujeme.*“ Zároveň se klade důraz na supervize, které probíhají ve skupině pod vedením psychologa, ale vedoucí považuje termín dvakrát ročně za dostačující. Tato frekvence je doplněna poradami, které jsou organizovány jednou týdně. Možnosti vzdělání zaměstnanců je ovšem v **KCC** otázkou financí, což považujeme za nešťastné, neboť každý sociální pracovník by měl profesně vzrůstat a neustálé změny v legislativě a zákonech k takovému vzdělávání směřují.

**TaT**: Personální obsazení **TaT** zahrnuje 8 zaměstnanců – výkonná ředitelka, ekonomka, správce sítě a 5 terénních pracovníků. Výkonná ředitelka zodpovídá za financování organizace a ekonomka se stará o administrativní činnost – tím samozřejmě ulehčí práci terénním pracovníkům, kteří mají více času na klienty. Ani tento počet ale na pokrytí celkové poptávky nestačí. „*Celkově ta poptávka konkrétně po tom doučování je velká, každoročně máme na čekací listině 30-40 dětí a letos nám odešli dva zaměstnanci, kteří byli tzv. stavební kameny, byli u začátku organizace, byli zaběhlí a ty lidi znali, takže na jednoho člověka u nás vychází asi 15-20 rodin, což je opravdu hodně.*“ Flexibilita pracovníka je u organizace **TaT** stěžejní. Sociální pracovník nám potvrdil, že dopoledne je k zastížení v sídle organizace a odpoledne nechává prostor pro klienty. Jeho práce se dá charakterizovat kompromisem mezi terénem a administrativou: „*Máme to 60% přímá práce s klientem, 40% administrativa. Samozřejmě já musím svůj každý krok v terénu zapsat. Máme vlastní klientskou databázi a to zabere dost času. Z toho se pak vlastně tvoří všechny statistiky a indikátory, které musíme plnit. Je to vlastně potom jediný důkaz pro inspekci nebo toho donátora.*“ Pracovníci **TaT** se shodli na pravidelných supervizích jednou za šest týdnů, aby se jejich problém konzultoval aktuálně. Možnost stáží považují zaměstnanci za nejcennější zkušenost a školení je zde také vítáno a přijímáno. Bohužel se organizace potýká s nedostatkem finančních prostředků k těmto účelům, proto se snaží v mnoha ohledech šetřit. „*snažíme se chodit na různé semináře a workshopy, které jsou bezplatné a mají akreditaci, protože nemáme moc peněz na to zaplatit si kurz. Myslím, že tam je to i rozdělené, že půlka musí být akreditovaná, půlka ne. A to si třeba suplujeme my. Takže třeba sociální pracovník, který se nejvíce věnoval nějakému problému např. sociálním kartám, tak nás s tím seznámí.*“ Pokud nás vzdělává kolega, nalezneme zde větší



prostor pro komunikaci a diskusi o daném problému, takže vzdělávání starších pracovníků nepovažujeme za překážku v profesním růstu.

**Terénní program:** **Terénní program** Diakonie ČCE zaujímá v sociální sféře specifické postavení, jedná se o terénní službu, tudíž sociální pracovníky můžeme zastihnout pouze tzv. na ulici. Sociální pracovníci jsou pouze dva, ale oni sami přiznávají v případě potřeby silnou spolupráci se sesterskou organizací La Strada v Praze. Tyto konzultace s vykořisťovanými a obchodovanými lidmi považujeme za velmi rizikové a psychicky náročné, proto je zde supervize nedílnou součástí práce. Vzhledem k tomu, že této problematice v Plzeňském kraji se ještě nikdo nevěnoval, bylo určitě náročné získat potřebné vzdělání a školení, které se týká této cílové skupiny. Sami sociální pracovníci přiznávají: *„Ze začátku jsme dostali školení od té La Strady, ale jinak je to učení za pochodu. Měli jsme každý různá školení, která se týkala třeba novinek v zákoníku práce, Švarc systému atd. Ale neexistuje nikde žádné školicí středisko této cílové skupiny. Záleží hodně na těch sdílených zkušenostech těch dalších pracovníků, že si o tom povídají, že se jim stalo tohle a tohle....“* Ukazuje se tedy, že zkušenosti jsou nejlepším učitelem.

Zajímá nás názor sociálních pracovníků na vlastnosti, kterými by měl disponovat člověk, který pracuje s cílovou skupinou cizinců oproti třeba jiným sociálním pracovníkům pracujících s odlišnou cílovou skupinou. Těchto 6 sociálních pracovníků nám prostřednictvím rozhovoru vyjmenovali 28 vlastností, jejich poměr je zobrazen v následujícím grafu.



Nejčastěji zmiňovanými vlastnostmi, které jsou podle respondentů důležité při vykonávání sociálního pracovníka napomáhajícího cizincům, se staly otevřenost a trpělivost. Otevřenost byla jmenována zejména kvůli vybudování důvěry, kterou klient musí cítit k sociálnímu pracovníkovi. Často totiž dochází k situacím, kdy klient na sociálního pracovníka spoléhá a musí mu často svěřit závažné informace. Trpělivost je jistě spojena s jazykovou bariérou a často možná s nevědomostí cizinců o českých poměrech a zákonech. Mezi další stěžejní vlastnosti respondenti uvedli empatii, klidný přístup, aktivní přístup, flexibilitu a samozřejmě je být bez předsudků. Aktivní přístup se dá chápat nejen vzhledem ke klientům, ale i vzhledem k organizaci. V důsledku nepříznivé finanční

situace totiž často sami sociální pracovníci musí shánět všechny dostupné prostředky, jak si svoji pozici v sociální sféře udržet. Flexibilita byla jmenována podle nás zejména kvůli pracovní době, která trvá často do večerních hodin kvůli pořádaným kurzům. Podle našeho názoru je dobrým výstupem fakt, že v této výzkumné části bylo zmíněno několik vlastností, které jsou součástí interkulturních kompetencí. Těmi by měl disponovat každý sociální pracovník pracující s cizinci.

## 5.4 DVO4: Jaké je vnitřní a vnější klima organizace?

Když budeme v této kapitole zkoumat vnitřní a vnější klima organizace, budeme se zabývat komunikací mezi podřízenými navzájem i mezi nimi a jejich nadřízenými, zároveň nastíníme možnosti kontroly od poskytovatelů. Dále budeme zkoumat možnosti propagace a popularity organizace a poukážeme na spolupráci vedenou s ostatními neziskovými organizacemi.

**PCU:** Zaměstnankyně **PCU** se považují za rovnocenné kolegyně bez náznaku hierarchie. Což podle jejich slov vytváří příjemné klima. Což podle jejich slov vytváří příjemné klima. Jako kontrolu činnosti využívá Diacézní Charita Plzeň pouze porady, které se konají jednou týdně a slouží k vyřešení problémů a k námětům k diskusi. Tyto porady umožňují, aby komunikace probíhala oběma směry, a my je považujeme za lepší prostředek kontroly než nečekané návštěvy na pracovišti. Také sociálním pracovníkům se musí podle nás lépe pracovat, pokud necítí neustálý tlak od nadřízených. Jak sama sociální pracovnice tvrdí, za největší úspěch považuje zpětnou vazbu od klientů. „*Potěší mě zejména klienti, kterým ten problém nedopadl úplně dobře, ale oni vědí, že to není tím, že by ta práce byla odvedena špatně a stejně přijdou poděkovat za snahu a ocení to.*“ Je ovšem zřejmé, že takových klientů nebude mnoho. Když jsme prováděli výzkum ve zkoumaných organizacích, zajímala nás síla spolupráce s dalšími neziskovými organizacemi, neboť spolupráce s Městem a jeho složkami je samozřejmostí. **PCU** přiznala spolupráci s CPIC a organizací Člověk v tísni. Bylo nám řečeno, že kooperace probíhá především na základě dvojstranného předávání klientů.

**CPIC:** Vedoucí **CPIC** nám sdělila, že komunikace s nadřízenými probíhá na kvalitní úrovni, že pokud má **CPIC** nějaké připomínky ke své práci, není problém o nich jednat. Zároveň Správa uprchlických zařízení nenechá nic náhodě a jednou ročně je **CPIC** připraveno na pravidelnou řídicí a finanční kontrolu, kdy je namátkově prohlížena klientská databáze. Vzhledem k velkému počtu klientů nás zajímalo, čeho si klienti na **CPIC** cení nejvíce, vedoucí **CPIC** nám to zdůvodnila: „*Myslím, že si nejvíce cení ochoty, že člověk je schopný jim cokoliiv zařídit nebo pomoci jim. A že to je zdarma.*“ Sama vedoucí **CPIC** uznává, že na propagaci organizace není často prostor, i přesto organizují jako součást prevence besedy na školách, dále multikulturní akce nebo různé reklamy v MHD nebo novinách. Spolupráci **CPIC** s ostatními organizacemi shledáváme jako výjimečnou. Nejen že není omezena jen na dvoustranné předávání klientů, ale první

kontakt k ostatním neziskovým službám jde velmi často právě od nich. Kooperaci mezi organizacemi pro jednotnou cílovou skupinu považujeme za stěžejní, neboť může vést ke zkvalitnění služeb a každá z těch společností může klientovi nabídnout jinou formu pomoci.

**OPU:** Žádné problémy, které by se týkaly vnitřní komunikace, nemá ani **OPU**. Stejně jako organizace PCU sociální pracovnice **OPU** přiznává, že by přivítala větší množství zpětné vazby od klientů. Kontrola od nadřízených probíhá dvakrát ročně, ale mají výhodu v tom, že o nadcházející kontrole jsou minimálně 14 dní dopředu informováni. Propagaci se opět v této organizaci nedostává příliš pozornosti: „*Tak máme letáčky, které sociální pracovníci roznášejí po různých institucích, úřadech, dále internetové stránky, facebook, pak už moc ne, podle mě nejvíce funguje to, že si ty lidi to mezi sebou řeknou. Na tom to stojí. Klienti si to řeknou a přijdou.*“ Na tomto tvrzení je nejlépe vidět, že cílová skupina cizinců představuje silně ohraničenou a uzavřenou komunitu, která drží spolu a navzájem se o všem informuje. Tito jedinci často navštíví se svým problémem více neziskových organizací. „*Jinak se stává docela často, že nějaký klient obejde opravdu všechny neziskovky, s každým začne řešit ten problém, tak se spojíme s neziskovou a snažíme se domluvit co a jak, u které to třeba už řešil, že na tom můžeme spolupracovat. Protože třeba po nás něco chce a Vy pak zjistíte, že duplujete práci někoho dalšího.*“ Toto je další fakt, který poukazuje na kooperaci složek pracujících s cizinci, aby nedocházelo k duplicitě práce a aby se klientovi pomoc také urychlila.

**KCC:** Vedoucí **KCC** nám potvrdila, že nejsilnější forma propagace je spokojenost klientů, která se mezi touto cílovou skupinou šíří. Je pravda, že na nás vedoucí organizace vrhla trochu negativní dojem, který se týkal spolupráce s jinými neziskovými organizacemi. Musíme uznat, že **KCC** velmi silně kooperuje se státními složkami. „*Účastníme se platformy na Magistrátu, kde jsou zástupci různých úřadů. Dále vystupujeme na konferencích, v médiích. Reagujeme a připravujeme se na změny v zákoně, připravujeme se na aktuální problémy a potřeby cizinců, kontaktujeme Odbor azylové a migrační politiky nebo i v případě nutnosti Ministerstvo Vnitra.*“ I přes tuto snahu ale neschvalujeme negativní postoj, který zaujímá **KCC** ke spolupráci s ostatními neziskovými organizacemi. Jedna z konkurenčních sociálních pracovníček nám sdělila: „*Tato organizace bohužel nemá moc zájem o spolupráci, myslím, že si pouze hlídá svůj počet klientů, protože každý samozřejmě musí plnit určité statistiky, a proto se o klienty nechce dělit.*“

**TaT:** Společnost **TaT** nám sdělila, že cizinci často dávají sociálním pracovníkům negativní zpětnou vazbu. „*Třeba co se týká těch cizinců, tak tam jsme se setkali s velkým důrazem na ten prospěch při individuálním doučování, a když se bude doučovat, tak že se o hodně zlepší, tak to jsem musel hodně rozptylovat tenhle mýtus. Ti cizinci jsou mnohdy mnohem náročnější na požadavky dětí.*“ Toto tvrzení koresponduje s faktem, že cizinci chápou velký důraz na vzdělávání se v cizí zemi, neboť to považují za šanci se lépe uplatnit na trhu práce. Zaměstnanci **TaT** vidí jako nejrozšířenější prostředek propagace informovanost mezi klienty, pro jinou propagaci není čas ani finanční prostředky. Cesta spolupráce s jinými organizacemi vede vždy od nich ke společnosti **TaT** při poptávce po vzdělání dětí.

**Terénní program:** **Terénní program** má oproti ostatním zkoumaným organizacím specifické postavení. Jelikož v organizaci pracují pouze dva terénní pracovníci, jejich spolupráce musí být na perfektní úrovni, neboť spolu tráví hodně času. Práci ve dvou sledujeme ale jako výhodu, vzhledem k riziku, které může nastat kvůli této cílové skupině. Riziko potvrzuje i sama sociální pracovnice: „*Bylo to nastavený tak, že nebudeme nikde inzerovat naši existenci, protože jsme nevěděli, jak moc rizikový to pro nás je. Protože tuhle problematiku tady do té doby nikdo nedělal na tomhle území Plzeňského kraje.*“ Jakákoliv propagace organizace tudíž nebyla na místě. **Terénní program** oceňuje zejména spolupráci s CPIC a PCU.

## 5.5 DVO5: Jak by se dala zkvalitnit péče o uživatele?

V rámci poslední dílčí výzkumné otázky poukážeme na překážky, které ztěžují práci sociálním pracovníkům, dále poskytneme náhled na možnosti zlepšení těchto podmínek a zmíníme se také o budoucích plánech organizace.

**PCU:** Stejně jako v **PCU** fungují porady, na kterých se dá jednat o problémech, sociální pracovnice přiznává, že na základě dohody mohou i jednat o administrativních záležitostech. *„Já si zase myslím, že kdybychom chtěli něco dělat jinak- nějakou evidenci, papírování, třídění nebo cokoliv, tak není problém si sednout a říct si to, nějaký nový nápady. Vychází se i tomuhle vsříc.“* Vzhledem k finančním omezením a dotacím není jednoduché plánovat do budoucna a sociální pracovníci si uvědomují důležitost poskytnutí hmotné pomoci, tudíž by jí rádi do budoucna rozšířili. Vše záleží ale na finanční pomoci, která bude **PCU** poskytnuta.

**CPIC:** **CPIC** si velmi reálně uvědomuje jak překážky, které ztěžují jejich práci, tak i možnosti zkvalitnění práce pro samotné klienty. *„Já osobně bych přidala sociálního pracovníka. Oni toho mají opravdu hodně, každý z nás, jsme tady čtyři, což není moc.“* Toto tvrzení v podstatě souvisí s ideou, jak by se dala zkvalitnit péče o klienty. Vedoucí **CPIC** poukazuje na hlavní překážku, která této ideje brání – jedná se o každoroční vypisování nových projektů a nových výběrových řízení na externí spolupracovníky. *„To, že se musí hledat vše nanovo, nové prostory, to práci opravdu ztěžuje. Kdybychom někde byly zajetý, tak by lidi byli zvyklí tam chodit a my bychom měli méně práce s obíháním, vypisováním nových smluv apod. A osobně si myslím, že se na tom utrácí více peněz. Myslím, že kdyby tady naše právnička byla zaměstnaná, tak si myslím, že stojí míň peněz než externí pracovník.“* Myslím, že vedoucí **CPIC** přišla na správnou myšlenku, která bohužel zatím nenašla uplatnění u jejich nadřízených. Výhodu této myšlenky shledáváme i v důvěře, kterou má klient ke své právničce, se kterou často řeší soukromé záležitosti, které vyžadují dlouhodobější spolupráci, a to by v případě každoroční výměny externistů bylo kontraproduktivní.

**OPU:** Organizace **OPU** a jejich sociální pracovníci si jasně uvědomují význam neustálého vzdělávání a učení se ze zkušeností, které jsou v oblasti sociálních služeb trvalé. Sociální pracovnice tvrdí: *„Každý případ je nastaven individuálně a různě, to co pomohlo v jednom případě, nemusí pomoci u druhého klienta. Je to o té podpoře s pracovníky, to je strašně důležitý, pořád se vzdělávat a komunikovat navzájem a pomáhat*

si. *Pracovat jako tým.*“ Sociální pracovnice nám trochu odhalila i plány **OPU** do budoucna, i přestože o nich nechtěla příliš mluvit. *„Tak teď je v plánu, co má na starosti kolegyně z Prahy, aby se tu udělalo krizové centrum pro děti cizinců – pro nezletilce bez doprovodu v rámci OPU. Určitě tady ty projekty nejsou vypisované na děti a to tu v Plzni chybí.“*

**KCC:** Jako většina organizací by i **KCC** uvítala dalšího spolupracovníka. Za největší bariéru v pracovním procesu označila vedoucí **KCC** právní legislativu. *„Myslím, že legislativa, zvláště okolo problematiky zaměstnávání, by uvítala změnu a jiný přístup k cílové skupině cizinců. Často narážejí na liknavost úřadů a na byrokracii, často narážíme na nedostatečnou kompetenci oblastního inspektorátu práce.“* **KCC** se snaží do budoucna zejména vyřešit příjem financí, které způsobují každoroční nejistotu pro klienty i pracovníky organizace. Vedoucí se bude snažit do budoucna posilovat vícezdrojové financování tak, aby nemuselo být **KCC** závislé pouze na dotacích. O plánech do budoucna se vedoucí centra nechtěla zmiňovat.

**TaT:** Pracovník společnosti **TaT** se nám svěřil, že se často při své práci setkává s nevráživostí ze strany veřejnosti, jelikož jejich poslání nepovažuje veřejnost za produktivní a spíše v něm vidí plýtvání veřejných financí. Za malou nepříjemnost pokládá i potřebu neustále nové projekty inovovat takovým způsobem, aby se zvýšila šance na příjem dotace. Na druhou stranu si myslíme, že invence v sociálních službách je potřeba, jelikož rozvíjí kreativitu a aktivitu pracovníka. Asi jako většina společností, i **TaT** se potýká s nedostatkem personálu: *„Každoročně máme na čekací listině 30-40 dětí. Víc personálu by umožnilo, abychom se mohli každý profilovat, já třeba bych chtěl vytvořit pravidelnou aktivitu pro děti těch cizinců, která by byla jednou nebo dvakrát týdně. A mít tam třeba 15 dětí a pracovat s nimi, vytvářet jejich volný čas.“* To by bylo realizovatelné i v případě, že by společnost disponovala větším množstvím dobrovolníků, kteří už takto tvoří podstatnou část služeb klientům v organizaci **TaT**. Idea sociálního pracovníka v **TaT** tkví v rozšíření služeb mimo Plzeň, neboť všude v regionu je poptávka po vzdělávání sociálně vyloučených dětí. *„Myslím, že ty děti by potřebovali podporu i v přilehlých oblastech, ty děti na vesnicích v tomto nikdo nepodpoří a přitom ta poptávka tam je. Je tam spousta vietnamských dětí nebo ubytoven s dětmi.“*

**Terénní program:** **Terénní program**, který pomáhá vykořisťovaným a obchodovaným lidem, se také potýká s xenofobií u majority. Sociální pracovníci si to vykládají takto: *„Je to hlavně tím, že jak je dnes špatná ekonomická situace, lidi nemají práci, pak přicházejí cizinci, kteří jim zdánlivě tu práci bere. Ale v podstatě to tak není,*



*protože za těch podmínek by to ten Čech stejně nedělal. A tam jako vzniká prostor k nějaké nevráživosti vůči cizincům.“ Za naprosto zásadní problém ale sociální pracovníci považují nastavení legislativy, které dává výhodu spíše zaměstnavatelům, kteří cizince využívají. „Určitě by to potřebovalo, aby se ten zákon nějak předefinoval nebo přesněji identifikoval a aby do toho ti poškození lidi opravdu spadli, protože je tam vysoký ten práh obětí. Fakt je ten, že tady ty pravomocné rozsudky nejsou, není tu žádný precedens, takže tady panuje mezi těmi lidmi zaměstnavateli, že se tady všechno smí.“ Sami sociální pracovníci se pak potýkají s bezmocností a musí se orientovat pouze na následnou pomoc obětem.*

## 6. Závěrečné shrnutí

Nyní provedeme závěrečné shrnutí a současně komparaci zkoumaných organizací tak, abychom jimi zodpověděli nejdříve dílčí výzkumné otázky a tím našli odpověď na hlavní výzkumnou otázku, která zní: „*Jakým způsobem probíhá fungování organizací podporujících integraci cizinců v Plzni?*“ Uvedeme zde několik výhod, ale také nedostatků, na které v práci upozorníme a na závěr poskytneme krátké doporučení pro praxi.

Nejdříve jsme se zabývali rozložením národností, které v největší míře navštěvují organizace, jež napomáhají sociální integraci cizinců v Plzni. Oceňujeme, že organizace PCU disponuje sociální pracovníci pocházející z Bulharska, což této menšině umožňuje snadnější komunikaci. I přesto, že KCC poskytuje pomoc všem cizincům bez ohledu na národnost – její klienty za poslední rok představují z 90% pouze cizinci z tzv. třetích zemí. Ti si pak mohou vybrat z organizací CPIC, OPU a KCC podle toho, která jim nabízí službu zaměřenou na jejich individuální problém. Největší množství klientů vykazuje organizace CPIC.

Co se týče financování, výhodu PCU vidíme zejména v informovanosti veřejnosti o finančních příjmech i výdajích organizace. To je také důvod, proč PCU disponuje největším počtem dárců. Organizace CPIC oproti tomu má o něco snadnější postavení, neboť disponuje poměrně velkým množstvím finančních prostředků, díky kterým může ke konci roku více utrácet za propagaci, kulturní a jiné akce. V organizaci OPU se naproti tomu každý zaměstnanec musí snažit zajistit možnosti finančního toku pro společnost, to považujeme vzhledem k přímé práci s klienty za náročné. Stejně tak KCC se potýká s finanční nejistotou na začátku projektového období a je tudíž odkázána na finanční dary či půjčky.

Poskytované služby jsou zřejmě nejdůležitějším aspektem při výběru organizace, do které cizinci přicházejí s daným problémem. U organizace PCU shledáváme za největší klad humanitární pomoc, která se stává vysvobozením pro mnohé cizince v tísní. U organizace CPIC bychom rádi vyzdvihli uskutečňování platformy pro složky zabývající se integrací cizinců. Výzkum nás přesvědčil, že se CPIC snaží všemožnými prostředky prosazovat spolupráci při integraci cizinců, což považujeme za přínosné a progresivní. Kdybychom měli jmenovat jednu nadstandardní službu, kterou poskytuje OPU, byly by to

zajisté kurzy podnikání, které jsou prospěšné při startu budoucích živnostníků. U KCC bychom rádi zmínili širokou působnost terénních služeb, která zahrnuje i Karlovarský kraj.

Organizace OPU nemá žádné zvýšené nároky na počet zaměstnanců, jejich 4 sociální pracovníci práci podle jejich slov zvládají. Stejným počtem zaměstnanců disponuje také CPIC, ale vzhledem k velkému množství klientely považujeme tento počet za nedostačující. Nicméně poskytovatel CPIC přispívá ke zkvalitnění kompetencí pracovníků formou různých školení, stáží apod. Jako velkou nevýhodu u organizace OPU shledáváme především absenci pravidelných supervizí, což by mohl být námět pro budoucí zavedení. Možnosti vzdělávání zaměstnanců v KCC korespondují s mírou finančních prostředků. Ze zdrojů ale víme, že existuje možnost bezplatných seminářů a jiných řešení, která nejsou finančně náročná, a proto by se vzdělávání zaměstnanců rozhodně nemělo opomíjet. Při hledání odpovědi na otázku, kterými osobnostními vlastnostmi by měl disponovat sociální pracovník pracující s cizinci, nám byly zmíněny nejčastěji tyto kompetence: otevřenost a trpělivost.

Při sledování vnitřního a vnějšího klimatu organizací nám vzešlo několik poznatků. Většina sociálních pracovníků nám sdělila, že hierarchie uvnitř organizací není striktní a komunikace probíhá bezproblémově a uvolněně oběma směry. Kontrola od poskytovatelů organizace probíhá minimálně jednou ročně u všech organizací kromě PCU, ale ve většině případů jsou vedoucí o této kontrole včas informováni. Propagace organizace závisí většinou na finančních možnostech. Těmi disponuje organizace CPIC, která se zviditelňuje reklamami, osvětou a multikulturními akcemi. Organizace OPU i TaT se shoduje na tvrzení, že nejefektivnější reklamou je informovanost cizinců mezi jejich menšinou o svých vlastních zkušenostech.

Když jsme pátrali po překážkách, které každodenně ztěžují práci sociálním pracovníkům, byly zmíněny tyto bariéry: xenofobie u majority, neefektivní nastavení legislativy s ohledem na cizince a zejména finanční nejistota. Větší zdroj financí by byl nápomocný třeba organizaci PCU, aby mohla rozšířit svou humanitární pomoc. Stejně tak si finanční tíseň uvědomuje také KCC, které chce do budoucna posílit vícezdrojové financování tak, aby nemuselo být závislé na dotacích. CPIC řeší problémy týkající se externích zaměstnanců. Jejich ideu vidí ve stávajícím externím právníkovi, který by se stal zaměstnancem na plný úvazek a tudíž by i jeho mzda nebyla tak finančně náročná.

Naším hlavním cílem v této bakalářské práci bylo analyzovat činnost organizací, které podporují sociální integraci cizinců v Plzni. Tento cíl jsme splnili. Tato bakalářská práce a její náměty mohou sloužit zkoumaným organizacím jako objektivní evaluace. Organizace prostřednictvím této práce objeví pozitiva i nedostatky své činnosti i jiných neziskových organizací. To může napomoci budoucí spolupráci a zkvalitnění péče o své klienty. S několika organizacemi z výzkumného vzorku jsme již domluveni, že jim tuto práci poskytneme k prostudování. Zároveň shledáváme naši bakalářskou práci jako vhodnou příručku pro cizince, kterým se díky ní usnadní orientace ve zkoumaných organizacích a zajistí jim potřebnou pomoc jejich individuálního problému.

# Závěr

---

V této bakalářské práci jsme naplnili hlavní cíl, který byl definován prostřednictvím hlavní výzkumné otázky: „*Jakým způsobem probíhá fungování organizací podporujících integraci cizinců v Plzni?*“ Výstupem této bakalářské práce je analýza fungování organizací, které napomáhají sociální integraci cizinců v Plzni. Na hlavní výzkumnou otázku jsme našli odpověď pomocí odkrytí pěti dílčích výzkumných otázek, které se týkaly fungování zkoumaných organizací. Odpovědi na otázky jsme získali prostřednictvím rozhovorů se zástupci 6 zkoumaných organizací.

Stěžejním záměrem této bakalářské práce bylo vyzdvihnout výhody a klady zmíněných organizací a zároveň poukázat na oblasti, ve kterých by naopak mohlo dojít ke zkvalitnění. Tato objektivní evaluace má poskytnout podporu cizincům při orientaci ve službách a možnostech organizací, které jim nabízejí pomoc při individuálních potížích. Zároveň doufáme, že až si zástupci organizací tuto práci přečtou, budou moci klientům nabídnout komplexní pomoc vycházející ze svých služeb i služeb ostatních organizací.

Musíme si uvědomit, že žijeme v kraji, který disponuje velkým množstvím cizinců, kteří zde hledají nové možnosti a uplatnění. Neziskové organizace napomáhající sociální integraci cizinců zde proto určitě mají své místo. Pro nás občany tento fakt představuje lehký úkol. Stačí jen, abychom jim umožnili se do naší společnosti začlenit a projevíli trochu tolerance při setkání s touto minoritou. Nikdy totiž nevíme, kdy stejný přístup budeme vyžadovat v cizí zemi my od nich.

# Resumé

---

Cílem této bakalářské práce bylo analyzovat činnost organizací, které podporují sociální integraci cizinců v Plzni. V teoretické části jsme se nejdříve zabývali samotným pojmem sociální služby, rozčlenili jsme jej na jednotlivé druhy, zmínili jsme zřizovatele těchto služeb a vymezili jsme specifika práce s cílovou skupinou cizinců. Záměrem druhé části teorie bylo objasnění pojmu sociální integrace cizinců. Zde jsme se pokusili vymezit její dimenze a charakterizovat aspekty, se kterými se cizinci v nové zemi potýkají. Poslední část teorie zahrnovala základní charakteristiku jednotlivých organizací, které jsou součástí výzkumného vzorku.

V praktické části jsme se zaměřili na cílovou skupinu, financování organizací, poskytované služby a porovnali jsme organizace z hlediska jejich personálu. Dále jsme zkoumali vnitřní a vnější klima organizace a hledali jsme možnosti zkvalitnění péče o klienty. Poznatky získané z výzkumu jsme zaznamenali do závěrečného shrnutí.

## Klíčová slova

---

sociální služba \* sociální pracovník \* neziskový sektor \* cizinec \* sociální integrace \* analýza \* kvalitativní výzkum

## Summary

---

The aim of this work was to analyze the activities of organizations that promote the social integration of foreigners in Pilsen. In the theoretical part, we will first deal with the very notion of social services, we dismembered him on the species, we mentioned the founder of these services and we have defined the specifics of working with the target group of foreigners. The aim of the second part of the theory was to elucidate the concept of social integration of foreigners. Here we have tried to define its dimension and characterize aspects, which are strangers in a new country face. The last part of the theory includes basic characteristics of the different organizations that are part of the research sample.

In the practical part, we focused on the target group, funding organizations, services provided, and compared the organization in terms of their personnel. In addition, we examined the internal and external organization climate and we were looking for opportunities to improve the quality of care clients. The knowledge gained from the research we have seen in the final summary.

## **Keywords**

---

social service \* social worker \* nonprofit sector \* foreigner \* social integration \* analysis  
\* qualitative research

# Použité zdroje

---

## Použitá literatura

- ČÁMSKÝ, Pavel, Jan SEMBDNER a Dagmar KRUTILOVÁ. 2011. *Sociální služby v ČR v terorii a praxi*. Vyd. 1. Praha: Portál, 263 s. ISBN 978-802-6200-277.
- GAVORA, Peter. 2010. *Úvod do pedagogického výzkumu*. Vyd. 2. Brno: Paido, 261 s. ISBN 978-80-7315-185-0.
- HENDL, Jan. 2008. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Vyd. 2. Praha: Portál, 407 s. ISBN 978-80-7367-485-4.
- *Knihovna jako brána k integraci cizinců v EU*. Praha: Multikulturní centrum, 2006, 172 s. ISBN 80-239-7826-8
- KRCHOVÁ, Andrea a Hana VÍZNEROVÁ. 2008. *Diskriminace azylantů a azylantek v ČR z genderové perspektivy: fakta a doporučení*. Vyd. 1. Praha: Evropská kontaktní skupina v České republice, 76 s. ISBN 978-802-5420-355.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Vyd. 1. Praha: Portál, 183 s. ISBN 978-807-3673-109.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2008a. *Metody a řízení sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 380 s. ISBN 978-807-3675-028.
- MATOUŠEK, Oldřich. 2008b. *Slovník sociální práce*. Vyd. 2. Praha: Portál, 271 s. ISBN 978-80-7367-368-0.
- MORGENSTERNOVÁ, Monika a Lenka ŠULOVÁ. 2007. *Interkulturní psychologie: rozvoj interkulturní senzitivity*. Vyd. 1. Praha: Karolinum, 218 s. Psychologie (Portál). ISBN 978-802-4613-611.
- PLAMÍNEK, Jiří a Lenka ŠULOVÁ. 2000. *Synergický management: vedení, spolupráce a konflikty lidí ve firmách a týmech*. Vyd. 1. Praha: Argo, 328 s. Psychologie (Portál). ISBN 80-720-3258-5.
- PELIKÁN, Jiří. 2011. *Základy empirického výzkumu pedagogických jevů*. Vyd. 2. Praha: Karolinum, 270 s. ISBN 978-80-246-1916-3.
- PRŮCHA, Jan. 2004. *Interkulturní psychologie: [sociopsychologické zkoumání kultur, etnik, ras a národů]*. Vyd. 1. Praha: Portál, 199 s. Psychologie (Portál). ISBN 80-717-8885-6.



- RÁKOCZYOVÁ, Miroslava, Robert TRBOLA a Ondřej HOFÍREK. 2009. *Sociální integrace přistěhovalců v České republice*. Vyd. 1. Praha: Sociologické nakladatelství (SLON), 309 s. Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-023-0.
- SMUTEK, Martin. 2005. *Evaluace sociálních programů*. Vyd. 1. Hradec Králové: Gaudeamus, 132 s. Texty k sociální práci. ISBN 80-704-1811-7.
- ŠVAŘÍČEK, Roman a Klára ŠEĐOVÁ. 2007. *Kvalitativní výzkum v pedagogických vědách*. Vyd. 1. Praha: Portál, 377 s. ISBN 978-80-7367-313-0.
- TRBOLA, Robert a Miroslava Rákoczyová. 2011a. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR: I, Integrační politika*. Vyd. 1. Brno: Barrister, 181 s. ISBN 978-808-7474-198.
- TRBOLA, Robert a Miroslava Rákoczyová. 2011b. *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR: II, Role zaměstnání a vybraných institucí v procesu integrace*. Vyd. 1. Brno: Barrister, 186 s. ISBN 978-808-7474-204.
- VÍZNEROVÁ, Hana. 2011. *Metodika nízkoprahových kurzů pro cizince: Šance - práce - integrace!* Vyd. 1. Praha: Evropská kontaktní skupina, 68 s. ISBN 978-80-904452-4-6.
- VÍZNEROVÁ, Hana, Veronika JEDLIČKOVÁ a Andrea KRCHOVÁ. 2011. *Vaše šance jít do práce: průvodce pracovním trhem: učebnice pro cizince*. Vyd. 1. Praha: EKS, 196 s. ISBN 978-80-904452-3-9.

## Internetové zdroje:

- Copyright © 2009 - 2010 SUZ MV ČR. *Centrum na podporu integrace cizinců, Plzeňský kraj* [online]. [cit. 2012-12-22]. Dostupné z: <http://www.integracnicentra.cz/PlzenskyKraj/PIK.aspx>
- Copyright © 2013 MPSV. *Cizinci v České republice* [online]. [cit. 2012-11-13]. Dostupné z: <http://www.cizinci.cz>
- © Český statistický úřad, 2013. *Český statistický úřad – Cizinci v ČR* [online]. [cit. 2012-10-21]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/tabulky/ciz\\_pocet\\_cizincu-001](http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/tabulky/ciz_pocet_cizincu-001)
- © 2013 Charita České republiky. *Poradna pro cizince a uprchlíky - Diacézní Charita Plzeň* [online]. [cit. 2012-12-22]. Dostupné z: <http://www.dchp.cz/nase-sluzby-zarizeni-a-projekty/poradna-pro-cizince-a-uprchliky-plz/>

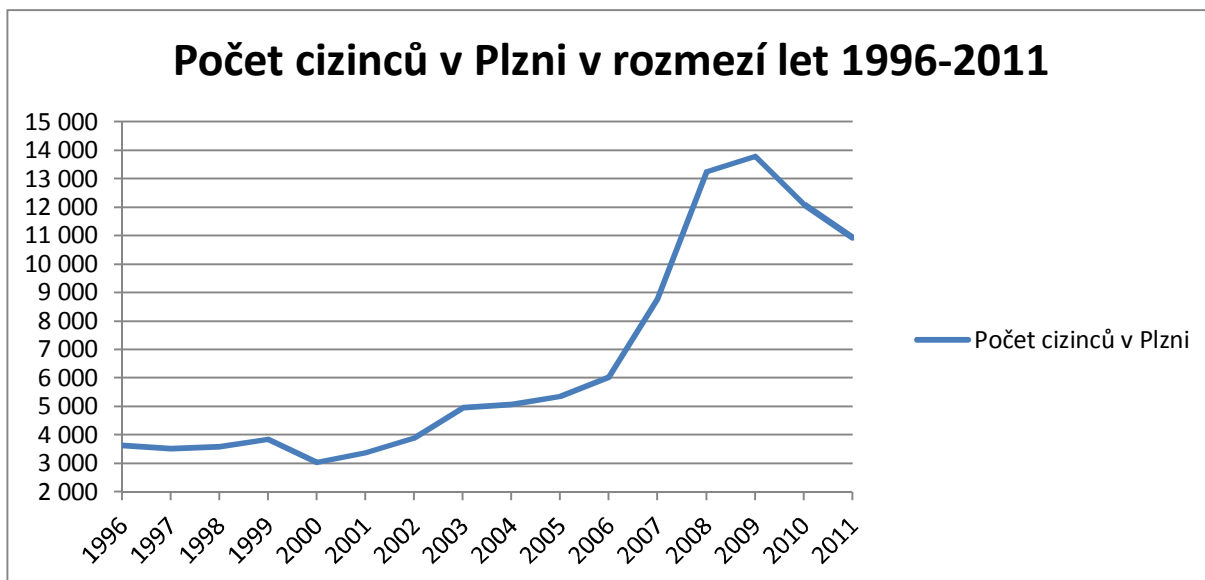
- Copyright 2011 © KCC, o.s. - *Kontaktní centrum pro cizince – Plzeň*. [online]. [cit. 2012-12-22]. Dostupné z: <http://www.kccplzen.cz/o-nas/>
- KURIC, A. *Uprchlíci a sociální práce*. studie\_socprace.pdf [on-line]. Brno: SOZE, 1997. Dostupné z: [http://www.unhcr-centraleurope.org/cz/pdf/zakladni-informace/vyzkum/auto-vyzkumne-a-odborne-prace/uprchlici-a-socialni-prace-aurelian-kuric-1997.html?searched=kuric&advsearch=allwords&highlight=ajaxSearch\\_highlight+ajaxSearch\\_highlight](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)
- 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](http://www.amid.dk/pub/papers/AMID_43-2005_Martikainen.pdf)
- 2010 © opu.cz. *Organizace pro pomoc uprchlíkům* [online]. [cit. 2012-12-22]. Dostupné z: <http://www.opu.cz/cz/kontakt/opu-plzen/>
- © SPOLEČNOST TADY A TEĎ, o. p. s. *Společnost Tady a teď* [online]. Dostupné z: [http://www.tadyated.org/index.php?option=com\\_content&view=article&id=47&Itemid=101](http://www.tadyated.org/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=101)
- Wikipedie-Otevřená encyklopedie. [online]. [cit. 2012-11-16]. Dostupné z: [http://cs.wikipedia.org/wiki/Hlavn%C3%AD\\_strana](http://cs.wikipedia.org/wiki/Hlavn%C3%AD_strana)

## Ostatní zdroje:

- Elektronický časopis Sociální práce, vydané číslo 2/2007 – „Sociální práce s imigranty“
- PODROUŽKOVÁ, Klára. *Hodnocení programu zaměřeného na integraci cizinců*. Plzeň, 2010. Diplomová práce. ZČU Plzeň. Vedoucí práce Mgr. Šárka Káňová.
- zákon č. 108/2006 Sb. o sociálních službách
- zákon č. 248/1995 Sb. o obecně prospěšných společnostech
- zákon č. 326/1999 Sb. o pobytu cizinců na území ČR

# Seznam tabulek, grafů a schémat

## Vývoj počtu cizinců v Plzeňském kraji



podle dat ČSÚ [http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/tabulky/ciz\\_pocet\\_cizincu-001](http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/tabulky/ciz_pocet_cizincu-001)

## Mapa plzeňské Diacéze



<http://www.dchp.cz/dchplzen/#!/prettyPhoto>

## Členění sociálních služeb (zákon č.108/2006 Sb.)

<b>sociální poradenství</b>	základní sociální poradenství	
	odborné sociální poradenství	
<b>služby sociální péče</b>	osobní asistence	
	pečovatelská služba	
	tísňová péče	
	průvodcovské a předčitatelské služby	
	podpora samostatného bydlení	
	odlehčovací služby	
	centra denních služeb	
	denní stacionáře	
	týdenní stacionáře	
	domovy pro osoby se zdravotním postižením	
	domovy pro seniory	
	domovy se zvláštním režimem	
	chráněné bydlení	
	sociální služby ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče	
	<b>služby sociální prevence</b>	raná péče
		telefonická krizová pomoc
tlumočnické služby		
azylové domy		
domy na půl cesty		
kontaktní centra		
krizová pomoc		
intervenční centra		
nízkoprahová denní centra		
nízkoprahová zařízení pro děti a mládež		
noclehárny		
služby následné péče		
sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi		
sociálně aktivizační služby pro osoby se zdravotním postižením a seniory		
sociálně terapeutické dílny		

	terapeutické komunity
	terénní programy
	sociální rehabilitace

# Seznam příloh

---

## Seznam otázek výzkumného šetření:

DVO1) *Jaká je základní charakteristika organizace?*

- Jaké je procentuální zastoupení klientů, co se týče zemí, odkud pochází?
- Jaká cílová skupina u Vás může vyhledat pomoc?
- Jaké instituci podléhá tato organizace nebo stojí samostatně?
- Jaké příjmy činí hlavní finanční pomoc v organizaci?
- Co tvoří výdaje organizace?
- Cítíte se finančně ohroženi (tím myslím existence organizaci)?

DVO2) *Jaké služby může organizace uživatelům nabídnout?*

- Jaké služby mohou Vaši klienti využít?
- Jakou mají možnost podpory vzdělávání?
- Jaké kulturní akce Vaše organizace pořádá pro cizince?
- Jakým způsobem zavádí organizace standardy kvality sociálních služeb?
- Na základě jakých principů jsou služby poskytovány?
- Jak je pracoviště uzpůsobeno povaze sociální práce?

DVO3) *Jaká je struktura zaměstnanců organizace?*

- Můžete nám stručně představit Vaši roli a náplň práce v organizaci?
- Jaké máte jako vedoucí organizace pravomoci?
- Co je hlavní činností sociálních pracovníků v organizaci?
- Jaké požadavky jsou kladeny na sociální pracovníky?
- Kdo zařizuje financování organizace?
- Jaké vlastnosti a povahové rysy je důležité mít při práci s cizinci?
- Jak probíhá supervize v organizaci?
- Je možnost nějakého dalšího profesního zkvalitnění zaměstnanců ve formě školení apod.?

DVO4) *Jaké je vnitřní a vnější klima organizace?*

- Jak je vedení spokojeno s financováním organizace?
- Jak je vedení spokojeno s prací sociálních pracovníků?
- Jaké názory slyší vedení organizace od klientů?
- Jaký je zájem cizinců o tuto službu?
- S jakými dalšími složkami či organizacemi spolupracujete?
- Myslíte si, že jsou služby cizincům v Plzni dostatečně pokryté? Jak je Vaše práce kontrolována ze zhora (tedy od Vašich nadřízených)?
- Jak je Vaše práce kontrolována ze zhora (tedy od Vašich nadřízených)?

DVO5) *Jak by se dala zkvalitnit péče o uživatele?*

- Řeší se u Vás momentálně nějaký problém?
- Která oblast fungování organizace by se dala podle Vás zlepšit?
- Existuje něco, co Vám práci ztěžuje?
- Plánujete do budoucna nějaké změny?
- Plánujete realizovat nějaké projekty?
- Jakým způsobem upozorňujete na problematiku cizinců i na Vaši organizaci?