



TRITON
Praha / Kroměříž

Kolektiv autorů

Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi

Publikace je směřována studentům zdravotně sociálních oborů, sociální práce, sociální pedagogiky, andragogiky a příbuzným oborům, dále pracovníkům veřejné správy v oblasti sociálního zabezpečení a zdravotnictví, pracovníkům neziskových organizací poskytujících sociální služby, sociálním pracovníkům, event. dalším pracovníkům v sociální sféře.

Pro studenty Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity je doporučeným studijním pramenem.

METODY SOCIÁLNÍ PRÁCE S IMIGRANTY, AZYLANTY A JEJICH DĚTMI

Kolektiv autorů

TRITON



Tato kniha ani žádná její část nesmí být kopírována, rozmnožována ani jinak šířena bez písemného souhlasu vydavatele.

Publikace vznikla v návaznosti na projekt agentury Leonardo da Vinci s názvem „Integrace uprchlíků a imigrantů: prostřednictvím občanství v demokratické společnosti“ č. 2003 NL/03/B/F/PP/157313.

© Dvořáková, J., Hervertová, V., Horská, J., Mourečková, H., 2007

© TRITON, 2007

Cover © Renata Brtnická, 2007

Vydalo Nakladatelství TRITON, Vykáňská 5, 100 00 Praha 10,

www.tridistri.cz

ISBN 978-80-7387-097-3

OBSAH

Předmluva	15
1 Úvod	19
1.1 Stručný popis projektu „Integrace imigrantů a uprchlíků“	20
1.1.1 Klíčové principy metody	21
1.1.2 Průběh projektu	22
1.1.3 Kapitoly a terminologie použité v projektu	24
1.1.4 Metody	26
1.2 Shrnutí	27
1.3 Literatura	33
2 Migrace: Možnosti a problémy související s integrací	35
Úvod	35
2.1 Integrace imigrantů ve třech zúčastněných zemích	36
2.1.1 Migrace do České republiky	36
2.1.2 Integrační politika ČR	38
2.1.3 Migrace do Nizozemí	40
2.1.4 Integrační politika Nizozemí	42
2.1.5 Migrace v Dánsku	43
2.1.6 Integrační politika Dánska	43
2.1.7 Zákony a integrační programy	44
2.2 Psychologické procesy akulturace	46
2.3 Reflexe a závěry	49
2.4 Literatura	50
3 Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky	51
3.1 Úvod	51
3.2 Co je trauma?	53
3.3 Symptomy a účinky traumatizace	55
3.4 Reakce dětí na trauma	56
3.5 Vývoj psychologického traumatu	57
3.6 Úloha sociálního pracovníka	60
3.7 Sociální poradenství	61
3.8 Sociální léčba	64
3.9 Sociální práce s traumatizovanou rodinou a dětmi	66
3.10 Reflexe a závěry	67

3.11 Literatura	69
3.12 Použité techniky: Nejběžnější symptomy traumatu	70
4 Interkulturní komunikace v sociální práci	73
Úvod	73
4.1 Teorie o interkulturní komunikaci	75
4.2 Reflexe a závěry	81
4.3 Literatura	82
5 Koučování	83
5.1 Úvod	83
5.2 Představení programu a první kontakt: vytvoření příjemné atmosféry	85
5.3 Proces koučování	87
5.4 Postoje, znalosti a dovednosti kouče	89
5.4.1 Přístupy	89
5.4.2 Znalosti	91
5.4.3 Dovednosti	95
5.5 Praktické, emocionální a politické aspekty koučování uprchlíků	98
5.5.1 Řešení praktických otázek	98
5.5.2 Emocionální problémy	99
5.5.3 Politické vnímání člověka a společnosti	100
5.6 Formuláře pro zlepšení procesu koučování pomocí transparentnosti	101
5.7 Reflexe, diskuse a závěry	102
5.8 Použité techniky: Formuláře určené ke zlepšení koučování	104
6 Posílení klienta v integraci	107
6.1 Úvod	107
6.2 Teorie: proces posílení klienta v integraci	108
6.3 Praxe: vytváření posílení klienta v integraci	112
6.3.1 Příklady	113
6.3.2 Posílení a vzájemné pochopení: kontrolní seznam	115
6.4 Reflexe, diskuse a závěry	120
6.5 Literatura	123

7 Přijímací rozhovor	125
7.1 Úvod	125
7.2 Popis metody	128
7.3 Reflexe a závěry	129
7.4 Použité techniky	131
7.4.1 Použitá technika: Přijímací formulář pro koučování imigrantů	132
8 Základní informace a kontaktní informační centra	141
8.1 Úvod	141
8.2 Popis metody	142
8.3 Reflexe a závěry	145
8.4 Použité techniky	147
8.4.1 Základní informace používané v Dánsku	148
8.4.2 Základní informace používané organizací Humanitas, která pracuje s imigranty a uprchlíky v Groningenu	148
8.4.3 Základní informace používané organizacemi pracujícími s imigranty a uprchlíky v ČR	150
9 Poskytování poradenství při řešení problémů s bydlením	151
9.1 Úvod	151
9.1.1 Bydlení a bytová politika	152
9.1.2 Možnosti cizinců při řešení vlastní bytové situace v České republice	154
9.1.3 Integrace uznaných uprchlíků (azylantů) a Státní integrační program v oblasti bydlení	155
9.1.4 Občanské poradenství	157
9.1.5 Potřeba specializovaných poraden pro cizince a uprchlíky	160
9.1.6 Služby poskytované specializovanými poradnami pro cizince	161
9.2 Popis metody	162
9.2.1 Kompetence imigrantů potřebné pro řešení vlastní bytové situace	162
9.2.2 Způsob poskytování poradenství/praktické životní poradenství	163
9.2.3 Specializované poradenství při problémech s bydlením	164

9.2.4	Průběh poskytování služby	165
9.2.5	Eganův model práce s klientem	166
9.3	Reflexe a závěry	166
9.4	Literatura	167
9.5	Použité techniky	168
9.5.1	Dialog mezi poradcem/sociálním pracovníkem a imigrantem v nouzi	168
10	Umění rozhodovat se (rozhodovací proces)	171
10.1	Úvod	171
10.2	Metoda umění rozhodovat se (rozhodovací proces)	172
10.3	Instrukce: Výběr volby	173
10.3.1	Mapa: Výběr volby z mnoha možností	173
10.3.2	Kompas: Volby určují směr	178
10.3.3	Zavazadla: Co potřebuji	179
10.3.4	Průvodce: Možné a nemožné	182
10.3.5	Destinace: Cíl cesty a jak ho dosáhnout	184
10.3.6	Evaluce	186
10.4	Reflexe, diskuse a závěry	187
11	Rozšíření přijímacího rozhovoru	191
11.1	Úvod	191
11.2	Program	192
11.2.1	Autobiografie	193
11.2.2	Zjišťování schopností, vlastností a hodnot	194
11.2.3	Životopis	195
11.2.4	Překlad důležitých slov: soukromý slovník	195
11.3	Role kouče: důležité intervence	196
11.3.1	Obecné dovednosti koučování	198
11.4	Reflexe, diskuse a závěry	199
11.5	Použité techniky	201
11.5.1	Autobiografický dotazník	201
11.5.2	Hodnocení vlastních schopností (způsobilosti) uprchlík/imigrantů	205
11.5.3	Příklad životopisu	208
11.5.4	Seznam důležitých pojmů: Váš soukromý slovníček	210

12	Vytváření sítí	211
12.1	Úvod	211
12.2	Tři koncepce ve vytváření sítí	212
12.2.1	Případový management: profesionální sítě kolem klienta	213
12.2.2	Socio-emocionální podpora vytváření sítí	213
12.2.3	Vytváření sítí jako aktivita	214
12.3	Vytváření sítí jako aktivita	214
12.3.1	Přípravná fáze	215
12.3.2	Fáze provedení	217
12.3.3	Role a intervence koučů v přípravné fázi a ve fázi provedení	218
12.3.4	Kulturní rozdíly ve vytváření sítí	221
12.4	Reflexe, diskuse a závěry	223
12.5	Literatura	225
12.6	Použité techniky	225
12.6.1	Přípravná fáze založená na sestavení cílů a plánování kontaktů	226
12.6.2	Procvičování	227
12.6.3	Formulář vytváření a plánování sítí kontaktů	229
13	Koučování v rámci vzdělávání a zaměstnání	231
13.1	Úvod	231
13.2	Popis metody	233
13.2.1	Kontext metody – právní systém	233
13.2.2	Aktéři integračního procesu	238
13.2.3	Integrační program	240
13.2.4	Vývoj pokračuje	246
13.3	Reflexe a závěry	249
13.4	Použité techniky	251
13.4.1	Individuální dohoda	251
13.4.2	Společný formulář pro přípravu dohody	253
13.4.3	Rozšíření individuální dohody	257

14 Využití regionálních zdrojů v integračním procesu	259
14.1 Úvod	259
14.1.1 Operacionalizace	259
14.2 Popis metody	260
14.2.1 Využití regionálních zdrojů v integračním procesu v jedenácti krocích	262
14.2.2 Monitorování druhého období přístupu zdravotního střediska	275
14.2.3 Základní informace o nizozemských projektech pracujících s metodou	279
14.3 Reflexe a závěry	285
15 Aktivní vyhledávání klientů	287
15.1 Úvod	287
15.1.1 Operacionalizace	290
15.2 Popis metody	291
15.2.1 Zkoumání situace u jednotlivých klientů a v komunitách	293
15.2.2 Řešení klientovy situace, komunitní plánování	295
15.3 Vzdělávací kurzy s	296
15.4 Reflexe a závěry	296
15.5 Literatura	298
16 Boj s diskriminací	299
16.1 Úvod	299
16.2 Teorie: vymezení pojmů	300
16.3 Praxe: Nástroje v boji proti rasismu a příklady realizovaných projektů proti rasismu a xenofobii v ČR	
16.3.1 Současná situace v ČR	304
16.3.2 Cíle a typy projektů realizovaných českými NNO	307
16.3.3 Příklady projektů realizovaných českými NNO	309
16.4 Komentář k metodě, závěry	
16.5 Literatura	315
16.6 Techniky	316

17 Práce s dobrovolníky	319
17.1 Úvod	319
17.2 Práce s dobrovolníky	320
17.2.1 Jak získat a udržet si dobrovolníky	321
17.3 Reflexe a závěry	324
17.4 Použité techniky	328
17.4.1 Profil dobrovolníka poskytujícího praktickou pomoc	328
17.4.2 Přijímací formulář pro dobrovolníka	329
18 Závěr	333
18.1 Práce	333
18.2 Volnočasové aktivity	334
18.3 Kouč	335
18.4 Informace	336
18.5 Výhoda spolupráce	336
18.6 Čtyři klíčové principy metody	337
Autoři	339
Příloha 1	351
Příloha 2	359

Předmluva

Integrace imigrantů, azylantů a jejich dětí představuje jedno z klíčových témat migračních politik, jimž se jednotlivé státy Evropské unie věnují na mezinárodní úrovni. Úspěšná integrace je totiž nezbytným nástrojem sociální koheze, o níž tyto státy bezpochyby usilují. V případě uprchlíků je navíc integrální součástí jejich účinné ochrany, k níž se tyto evropské státy zavázaly.

Prioritou migračních politik přitom byly po dlouhou dobu spíše podmínky vstupu na území, v případě uprchlíků pak kvalita řízení o udělení mezinárodní ochrany, zatímco otázka integrace imigrantů byla chápána spíše jako nadstandard, který bohužel nebyl prioritou státních politik. Na úrovni Evropské unie se pak nutnost koordinovaného přístupu k integraci cizinců začal systematicky prosazovat až ke konci devadesátých let minulého století. První pravidelná výroční zpráva Evropské komise o migraci a integraci¹ z léta 2004 pak mimo jiné potvrdila, že imigranti patří ve většině členských států Evropské unie mezi skupiny zvláště ohrožené sociální exkluzí. Mezi nejčastěji zmiňované problémy přitom patřila především jejich integrace na pracovní trh, resp. přístup k zaměstnání.

Uprchlíci tvoří jen malý zlomek všech imigrantů, kteří do Evropy z nejrůznějších důvodů přicházejí. Přestože však základní potřeby, které uprchlíci v nové zemi pociťují, jsou totožné s potřebami ostatních imigrantů, sociální práce s touto specifickou skupinou osob vyžaduje i zvláštní znalosti a dovednosti. Narozdíl od ostatních imigrantů totiž uprchlíci zemi původu opustili nedobrovolně a ztráta zázemí, jež měli v zemi původu, se společně s extrémně traumatizujícími podmínkami cesty za bezpečím může dlouhodobě podepsat na jejich potenciálu integrovat se do nové společnosti.

1) *First Annual Report on Migration and Integration, COM (2004) 508 final.*

Integraci přitom rozumíme dlouhodobý a kontinuální proces zaměřený na právní, sociální a hospodářské začlenění migrantů. Z hlediska práva je podstatný rozsah oprávnění, která cizinci nová země nabízí. V případě uprchlíka je v hrubých obrysech stanoví Úmluva o právním postavení uprchlíků z roku 1951, ať již jde o svobodu pohybu, možnost legálně pracovat, přístup k veřejným službám či možnost nabýt státní občanství. Z hlediska ekonomického by pak škála výše zmíněných práv měla cizince mobilizovat k tomu, aby byl s to si zabezpečit živobytí, resp. stal se soběstačným a případně se vymanil z možné počáteční závislosti na různých formách mimořádné státní podpory. Zároveň přitom platí, že imigranti, kterým se nedaří aktivně participovat na ekonomickém životě a jejichž životní úroveň je výrazně nižší než obvyklá životní úroveň v hostitelské zemi, se nemohou úspěšně integrovat. Z hlediska sociálního pak úspěšná integrace umožňuje cizincům aktivní účast na životě komunity. Posílení schopnosti a možnosti imigrantů vybudovat si v nové zemi zázemí a začít žít soběstačný život je jedním z klíčových nástrojů úspěšné integrace.

Publikace *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi* přirozeně neaspiruje na to, aby všechny tyto složité aspekty integrace zpracovala a našla na ně odpověď. Cílem tří univerzitních pracovišť (Jihočeská universita v Českých Budějovicích, Hanzelhogeschool v nizozemském Groningenu a Den Sociale Højskole v dánském Odense), jež za přispění dalších partnerských organizací (v ČR se jedná o Charitu Česká republika) i imigrantů samých metodu zpracovala, bylo představit možné metody sociální práce v této oblasti a přispět tak k rozvoji teoretických i praktických schopností a dovedností sociálních pracovníků, kteří mohou proces integrace cizinců výrazně ovlivnit. Přestože ne všechny příklady zahraniční praxe lze z pochopitelných důvodů do České republiky beze změny přenést, mohou všechny uvedené modely sloužit jako zajímavá inspirace. Praktickému využití publikace jistě napomůže i skutečnost, že soubor metod sociální práce s imigranty lze využít pro studium buď jako celek, nebo jen jako výběr konkrétních kapitol. Kniha přináší celou řadu inspirativních příkladů „dobré praxe“, podnětů a návodných cvičení určených jak sociálním pracovníkům, kteří již v této

oblasti pracují, tak i studentům sociální práce na úrovni vyšších odborných a vysokých škol.

Pevně věříme, že tato publikace přispěje ke zlepšení kvality sociálních služeb, jichž se imigrantům, azylantům a jejich dětem dostává.

Marta Miklušáková, UNHCR

Praha, leden 2006

Úvod

Autoři: Jacquélien Rothfusz a Jitka Dvořáková

Migrace je proces člověku vlastní. Lidé migrovali po staletí za novými zdroji obživy, z důvodu úniku před nebezpečím, strádáním či přírodními katastrofami. I v současnosti mnoho lidí hledá nový životní prostor – toto hledání je však spojené s mnoha problémy, jež způsobují napětí mezi původními obyvateli a nově příchozími. Jednotlivé státy jsou nuceny najít způsob, jak toto napětí mezi starými a novými obyvateli řešit. Z tohoto důvodu nabývá na stále větším významu problematika integrace imigrantů, azylantů a jejich dětí nejen v evropském kontextu. Integrace jako oboustranný proces představuje pro imigranty, azylanty a jejich děti tzv. vrůstání do nové společnosti, pro původní obyvatele aktivní participaci na společenském dění, do něhož v současnosti patří i lidé jiné barvy pleti, vyznání, politického přesvědčení, sociální příslušnosti apod.

Kniha, kterou právě držíte v ruce, obsahuje širokou škálu metod a technik určených pro studenty sociální práce, sociální pracovníky, dobrovolníky a další odborníky, jež se snaží podpořit integraci imigrantů, azylantů a jejich dětí v rámci Evropy. Její vznik je spojen s realizací projektu, který byl přijat národní agenturou Leonardo da Vinci a nesl název „Integrace imigrantů a uprchlíků prostřednictvím občanství v demokratické společnosti“. Vlastním výstupem projektu je publikace *Integration & Citizenship* (dostupná na www.integration-and-citizenship.org), v níž je obsažen český a holandský překlad na CD-ROM. Tento překlad byl bohužel proveden velmi necitlivým přístupem, proto se partneři projektu rozhodli o znovuvydání metody ve vlastních jazycích (tedy holandštině, dánštině a češtině). Pro úplnost práce s metodami a technikami byl přidán ještě překlad tzv. příručky pro pedagogy (jedná se o samostatnou publikaci

s názvem *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi, Příručka pro pedagogy*), který nabízí několik způsobů, jak přivést text knihy k životu do praxe sociálních pracovníků a dalších profesí.

Nový překlad tzv. metody integrace (tedy publikace s názvem *Integration & Citizenship*) a „příručky pro pedagogy“ (tedy přílohy na CD-ROM s názvem „Teachers manual of learning programs of social work students“) nepředstavuje v některých případech doslovný překlad, překladatelé a editoři do textu zařadili zkušenosti z projektu, které pomáhají k pochopení postupů a technik, jež by díky doslovnému překladu ztrácely smysl. Některé kapitoly byly inovovány dle nových statistik a údajů, které přinesl rok 2006 a 2007.

Věříme, že se tato kniha stane inspirací pro aplikaci nových přístupů, které by mohly pomoci oboustrannému procesu integrace – tedy vrůstání do demokratické společnosti, již jsme součástí.

1.1 Stručný popis projektu „Integrace imigrantů a uprchlíků“

Cílem projektu „Integrace imigrantů a uprchlíků prostřednictvím občanství v demokratické společnosti“ bylo přispět k integraci iniciováním spolupráce mezi organizacemi zabývajícími se integrací imigrantů, univerzitami, imigranty a azylanty samotnými.

Několik univerzit a institucí pracujících s imigranty, azylanty a jejich dětmi spojilo své dosavadní zkušenosti za účelem nalezení nových metod a technik určených k podpoře integrace. Mezi univerzity aktivně zapojené do projektu patřily: Hanzehogeschool Groningen (Nizozemsko), Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích, Zdravotně sociální fakulta (Česká republika) a Den Sociale Højskole Odense (Dánsko). Organizace, které se podílely na projektu, byly následující: Humanitas, Loggerconsult, a CMO působící v Groningenu (Nizozemsko) a Sdružení Česká katolická charita se sídlem v Praze (Česká republika). Projekt byl financován ze zdrojů programu Leonardo da Vinci Evropské unie² a probíhal v období od října 2003 do prosince 2005.

2) Za žádnou část této publikace neodpovídá Evropská unie ani agentura Leonardo da Vinci.

1.1.1 Klíčové principy metody

Metody integrace, které byly vyvinuty v rámci projektu, jsou založeny na následujících principech:

- **Internalizace základních demokratických hodnot**

Integrace je možná jen tehdy, jsou-li demokratické hodnoty respektovány novými i původními obyvateli. To mimo jiné znamená rovné zacházení s lidmi z různých populačních skupin, muži, ženami a dětmi, možnost svobodné volby a svobody slova. Abychom mohli zjistit, do jaké míry nově přichozí zvnitřňují (internalizují) demokratické hodnoty, je nezbytné rozlišovat mezi znalostmi, hodnotami a chováním. Hodnoty jsou normativní, lidé se však ne vždy chovají v souladu s nimi. Chtějí-li nově přichozí přijmout hodnoty nové země, nemohou se spoléhat pouze na chování, které pozorují. Přenos hodnot (transfer) komplikují různé formy diskriminace, jímž jsou imigranti, azylanti a jejich děti vystavené. Není možné změřit přímo stupeň internalizace, přesto se zdá žádoucí, když se lidé chovají způsobem, který odpovídá demokratickým hodnotám a principům. Vzájemné soužití v demokratické společnosti nebývá narušeno, pokud si lidé ponechají své odlišné myšlenky a pocity pro sebe.

- **Posílení klienta v integraci (empowerment)**

Imigranti by měli zjistit, jaké mají schopnosti, a s pomocí jejich optimálního využití začít budovat zázemí ve své nové zemi. Tento způsob je přínosný i pro společnost. Proces „posílení“ je zaměřen na změny v distribuci moci mezi jednotlivci, skupinami, organizacemi – de facto ve společenské hierarchii. Posílení je efektivní na dvou úrovních: přináší změnu pro ty, kteří v minulosti měli malý vliv (případně žádný vliv), a pro ty, kteří zaujímají významné postavení v kulturním, sociálním a politickém životě. Z hlediska jednotlivce se jedná o dlouhodobý neustálý se opakující proces učení.

- **Vytváření sítě kontaktů (networking)**

Tím, že imigranti opustili svou zemi původu, ztratili většinu svých

kontaktů. K tomu, aby se mohli vzdělávat, najít si práci a aktivně se zapojit do socio-kulturního dění, je nezbytné navázat nové kontakty v zemi, která je přijala. Vytváření sítí („práce na síti“ – networking) v podstatě znamená navazování nových kontaktů s lidmi, kteří mohou a chtějí někomu účelně pomoci k dosažení cíle. Imigranti mohou fungovat mnohem efektivněji, pokud součástí jejich sítě jsou lidé z různých společenských vrstev a skupin. Ze vzájemného nepochopení způsobeného neznalostí toho, co lidi spojuje, může vznikat napětí. Vytváření sítí kontaktů se zaměřuje na podobnosti, nikoliv na rozdíly a zároveň napomáhá minoritním skupinám vyhnout se izolaci.

• Práce s dobrovolníky

V demokratické společnosti je možné integraci pojímat jako oboustranný proces. Demokracie je dynamická entita reprezentována svými občany. Pokud lidé přicházejí z různých kultur, neznamená to, že proces integrace je pouze jejich „problémem“, i občané majority se musejí aktivně podílet na fungování společnosti, jejíž součástí jsou lidé jiných kultur, náboženství, barvy pleti, názorů apod. Tato publikace se tedy netýká jen imigrantů, azylantů a jejich dětí, ale i majoritních občanů. Zapojení členů majority je možné provést dvěma způsoby. První byl nastíněn ve výše zmíněném principu „vytváření sítí kontaktů“, druhým je „práce s dobrovolníky“, kteří mohou aktivně napomáhat v integračním procesu. Jejich činnost má více efektů – jedním z nich je i seznamování ostatních členů společnosti s aktivitami, kterým se dobrovolníci věnují (v tomto případě integraci cílové skupiny „cizinců“, kteří se chtějí trvale usídlit v nové zemi).

Zmíněné klíčové principy integračního procesu jsou součástí každé kapitoly této knihy.

1.1.2 Průběh projektu

V první fázi projektu probíhala tzv. inventarizace dostupných metod a technik sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi v Dánsku, Holandsku a České republice (dále zkr. ČR). Členové projektového týmu

hledali a srovnávali příklady „dobré praxe“ v oblasti integrace imigrantů, azylantů a jejich dětí ve svých zemích. Výjimečnost projektu spočívala v zapojení cílové skupiny do projektového týmu – tzn. samotní imigranti a azylanti hodnotili navržené metody, uváděli vlastní zkušenosti s jejich používáním, upozorňovali na chyby sociálních pracovníků (koučů, dobrovolníků a dalších). Výsledkem se stala „metoda integrace“ a příručka pro pedagogy, která nabízí návody, jak s metodami a technikami pracovat. Ve druhé fázi projektu byly metody zaváděny do praxe, cílem bylo odhalit neúčinné postupy pro různá prostředí participujících zemí. Akademičtí pracovníci v rámci své profese ověřovali příručku pro pedagogy – tedy vhodnost nástrojů pro procvičení metod a technik, pro rozvoj znalostí, schopností a dovedností budoucích sociálních pracovníků. Přípomínky vedly ke zdokonalení metod, technik a pedagogických postupů, které se staly součástí konečné podoby publikace (třetí fáze projektu). Anglickou verzi publikace je tedy možné objednat na následující internetové adrese: www.integration-and-citizenship.org. Její součástí je i CD-ROM s příručkou pro pedagogy (v angličtině) a s bohužel necitlivým překladem „vlastní metody integrace“ do češtiny a holandštiny.

Partneři projektu ze začátku věřili, že je možné vyvinout ideální integrační metodu, která by byla použitelná v rámci celé Evropy. To se však ukázalo jako zcela nemožné nejen v případě „metody integrace“, ale i v případě „příručky pro pedagogy“. Různorodost skupin imigrantů, azylantů a jejich dětí, rozmanitá legislativa a praxe sociálních pracovníků ve třech participujících zemích – tedy v Nizozemsku, Dánsku a České republice, se ukázala být velkou překážkou pro univerzálnost. Hluboké rozdíly v systémech vzdělávání v jednotlivých zemích se staly hlavním důvodem, proč nemohla být vytvořena jedna univerzální příručka pro pedagogy. Skupina odborníků pracujících na projektu však tento problém využila ku prospěchu. Byl vytvořen variabilní soubor metod („metoda integrace“), který může být použit buď jako celek, nebo si uživatelé mohou vybrat prvky, jež jsou vhodné pro jejich konkrétní situaci a pro specifickou skupinu imigrantů (azylantů), s níž pracují. Výběr jednotlivých metod může být přirovnán ke šňůrce, na níž se navlékají jednotlivé korálky. Korálky představují konkrétní metody, jejich výběr a pořadí je individuální – právě dle specifické situace imigrantů a azy-

lantů. I s omezeným množstvím korálků může být vytvořeno mnoho rozličných „náhrdelníků“, které budou respektovat rozmanitost a individualitu klientů.

V případě, že nejsou uspokojeny základní potřeby imigrantů, azylantů a jejich dětí – jako je bydlení, finanční zajištění, je nezbytné začít právě s těmito oblastmi. Pokud má klient práci, odpovídající příjem i opatřené bydlení, je možné pokračovat ve zlepšování kvality života – např. tím, že sociální pracovník (či kouč) pomůže imigrantovi, azylantovi získat práci, pro kterou má kvalifikaci ze země původu (např. absolvováním rekvalifikačního kurzu, zlepšením jazykových schopností apod.). To znamená, že každý kouč může vytvořit pro klienta program „šitý na míru“ tím, že vybere vhodné metody a techniky, jež povedou k dosažení stanovených cílů. Původně byl projekt zaměřen na „nově příchozí“, toto omezení se však vbrzku ukázalo jako neprospěšné, z tohoto důvodu má nyní metoda integrace takovou podobu, která je využitelná jak pro žadatele o mezinárodní ochranu, azylanty, tak i pro imigranty první i dalších generací. Pedagogové mohou využít části publikace pro své přednášky tak, aby naplnili podmínky akreditací a studijních plánů pro jednotlivé obory.

1.1.3 Kapitoly a terminologie použité v projektu

Všechny kapitoly mají víceméně podobnou strukturu. V úvodu najdete popis metody, její cíle, případně další teoretická vymezení metody. Každá kapitola je zakončena reflexí, diskusemi a závěrem, který obsahuje zkušenosti z praxe sociálních pracovníků a komentáře imigrantů (azylantů). Následují techniky sociální práce („použité techniky“), se kterými mohou sociální pracovníci a jejich klienti pracovat. Stylistika kapitol se liší podle odborného zázemí jejich autorů, kteří při popisu teorie a praxe vycházejí ze svých zkušeností. Pokud to bylo vhodné, byl závěr některých kapitol doplněn o zkušenosti různých partnerů participujících na projektu (pro zvýšení rozmanitosti pohledů na danou problematiku).

Vzhledem k nejednotnosti národních legislativ, praxi autorů navržených metod se v textu vyskytují různé termíny. Pro snadnější poro-

zumění uvádíme následující vysvětlení. Cílovou skupinu metody představují žadatelé o mezinárodní ochranu, imigranti a azylanti. V textu metody se však vyskytují i další pojmy, kterými jsou „žadatel o azyl“ a uprchlík. Žadatelem o udělení mezinárodní ochrany se dle zákona o azylu č. 325/1999 Sb. a jeho novely č. 350/2005 Sb. rozumí cizinec, který požádal Českou republiku o mezinárodní ochranu, přičemž žádost o mezinárodní ochranu se rozumí žádost podaná cizincem, u kterého lze předpokládat, že usiluje o získání azylu nebo doplňkové ochrany v ČR. Tento termín je tedy v současné době širší ve srovnání s rokem 2005 (rok ukončení projektu), kdy se v české legislativě vyskytoval pouze pojem „žadatel o azyl“. Při užívání tohoto termínu se však z hlediska metody integrace nedopouštíme závažné chyby – neboť uvádíme pouze jednu formu mezinárodní ochrany. Z textu této publikace je však jasné, že metody jsou použitelné i pro žadatele o tzv. doplňkovou ochranu, který má úmysl na území ČR zůstat. Termín „uprchlík“ je definován v Úmluvě o právním postavení uprchlíků z roku 1959 jako kterákoli osoba, jež se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodů příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých společenských názorů, je neschopna přijmout, nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám, odmítá ochranu své vlasti. Pro vyjasnění termínu uprchlík někdy používáme výrazy, jako je „uprchlík de facto“, „uznaný uprchlík“, které objasňují, že žadatel o mezinárodní ochranu (o azyl) prošel tzv. řízením o udělení mezinárodní ochrany a bylo shledáno, že má odůvodněné obavy nebo strach z pronásledování z... (viz definice uprchlíka) – tzn. že získal tzv. statut uprchlíka. V české terminologii tomuto výrazu odpovídá výraz „azylant“, jímž dle zákona o azylu č. 325/1999 Sb. rozumíme cizince, kterému byl podle tohoto zákona udělen azyl, a to po dobu platnosti rozhodnutí o udělení azylu. Imigrantem rozumíme podle Koncepce integrace cizinců (2005) dlouhodobě legálně usazeného cizince, který žije na území České republiky legálně po dobu jednoho roku (tzn. jde o cizince, kterému byl udělen trvalý pobyt nebo přechodný pobyt na dlouhodobé vízum nebo na povolení k dlouhodobému pobytu). Nejedná se tedy o cizince, který si požádal dle zákona o pobytu cizinců č. 326/1999 Sb. o vízum k pobytu do

90 dnů – tzn., u tohoto cizince se předpokládá, že nemá zájem na území ČR zůstat a zapojit se do fungování české společnosti. V metodě se dále vyskytuje termín „sociální pracovník“ a „kouč“, který může být volně zaměnitelný (sociální pracovník může používat metodu koučování ve své praxi, dokonce i dobrovolník může být koučem pro imigranty, azylanty a jejich děti).

Výše zmíněná terminologie nás vedla k vytvoření jiného názvu této „metody integrace“ a příručky pro pedagogy, který zní: Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi. Termín „žadatel o mezinárodní ochranu“ do názvu nebyl zařazen – a to z čistě pragmatických důvodů (název by byl příliš dlouhý). To však neznamená, že v rámci metody integrace žadatele opomíjíme.

Pokud se v následujících kapitolách setkáte pouze s termíny uprchlík či imigrant, neznamená to, že metoda je zaměřena pouze na tyto kategorie osob. Její význam je rozsáhlejší, je tedy nezbytné s tímto faktem při následujícím čtení počítat. Věříme, že výše uvedené skutečnosti nebudou překážkou při používání metody – naopak, že povedou k širší úvaze využitelnosti navržených návodů, technik a pedagogických přístupů.

1.1.4 Metody

Text knihy je z hlediska obsahu možné rozdělit na čtyři části. První část se skládá z šesti úvodních kapitol, jež se týkají základních aspektů a principů metody integrace (kapitoly 1 „Úvod“, 2 „Migrace“, 3 „Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky“, 4 „Interkulturní komunikace v sociální práci“, 5 „Koučování“, 6 „Posílení klienta v integraci“). Tyto kapitoly obsahují mimo jiné základní znalosti sociální práce s azylanty, imigranty a jejich dětmi, které jsou vzájemně provázané s dalšími kapitolami – tedy částmi metody integrace. Následující kapitoly uvádějí metody a techniky doplněné specifickými cvičeními a formuláři. Kapitoly 7 „Přijímací pohovor“, 8 „Základní informace a kontaktní informační centra“ a 9 „Poskytování poradenství při řešení problémů s bydlením“ jsou určeny k reflexi základních potřeb imigrantů a azylantů. V sedmé kapitole naleznete způsob, jak provést

prvotní rozhovor s klientem a navázat vztah sociálního pracovníka a imigranta (azylanta). Přijímací rozhovor je základem individuálního integračního procesu. Kouč (sociální pracovník) a imigrant (azylant) spolu vyhodnotí, co je nezbytné a žádoucí. Po provedení přijímacího rozhovoru může sociální pracovník použít další metody (či jejich kombinaci), které považuje za vhodné a užitečné právě pro tohoto klienta – vytvoří tedy program „šitý na míru“. Osmá a devátá kapitola popisuje možnosti sociální práce, vztahující se k zajištění dalších základních potřeb, jimiž jsou ubytování a finanční příjem. Kapitoly 10 „Umění rozhodovat se (Rozhodovací proces)“, 11 „Rozšíření přijímacího rozhovoru“, 12 „Vytváření sítí“ a 13 „Koučování v rámci vzdělání a zaměstnání“ se zabývají aspekty kvality života. Po uspokojení základních potřeb je možné rozvíjet další možnosti za účelem zlepšení životní situace klientů. Ve výše zmíněných kapitolách najdete inspiraci právě pro rozšíření různých dimenzí kvality života. Závěrečná část této publikace má poněkud širší záběr. Jak již bylo uvedeno výše v podkapitole 1.1.1 „Klíčové principy metody“, imigranti (azylanti) se mohou integrovat do společnosti pouze v případě, že je společnost přijme. V kapitolách 14 „Využití regionálních zdrojů“, 15 „Aktivní vyhledávání klientů“, 16 „Boj s diskriminací“ a 17 „Práce s dobrovolníky“ jsou popsány různé způsoby podpory lepšího porozumění mezi členy majority, imigranty, azylanty a jejich dětmi, a tím tak lepší integrace společnosti jako celku.

1.2 Shrnutí

Autoři: Cootje Logger, Nicolai Paulsen, Jacqueliën Rothfus
a Jitka Dvořáková

V rámci projektu: „Integrace imigrantů a uprchlíků prostřednictvím občanství v demokratické společnosti“ byla vytvořena metoda integrace jako výsledek společné práce partnerů z univerzit a organizací zabývajících se sociální prací s migranty, azylanty a jejich dětmi v České republice, Nizozemsku a Dánsku. Největším úkolem bylo vytvořit jednotu

z rozmanitosti názorů, přístupů apod. Tato metoda se skládá z příkladů „dobré praxe“ partnerů projektu, jež byly upraveny dle zpětných kritických i velmi kreativních vazeb cílové skupiny metody – tedy imigrantů a azylantů.

Mezi klíčové principy, které jsou součástí všech navržených metod, patří: zvnitřnění demokratických hodnot (internalizace), posílení klienta v integraci (empowerment), vytváření sítě kontaktů (networking) a práce s dobrovolníky.

Za cíl sociální práce je možné považovat dosažení sociální změny. K tomuto cíli by měla metoda integrace jako konceptuální (teoretický) a praktický návrh na řešení „vrůstání do demokratické společnosti“ směřovat.

Sociální pracovník je prostředníkem všech typů a modelů sociálních změn, které jsou iniciovány sociální prací. Sociální práce se opírá jednak o rámec společenské solidarity, jednak o ideál naplňování individuálního lidského potenciálu (Matoušek, 2003).

Jestliže pracujeme s jednotlivcem, rodinou či komunitou, nebo dokonce na mezinárodní úrovni, musíme se držet v podstatě stejných kroků vedoucích k dosažení odpovídajícího zlepšení (změny).

Sociální práci bychom si mohli představit v následujících krocích. Na začátku provádění sociální práce se objeví signály naznačující, že stávající situaci je potřeba zlepšit (potenciální klient není spokojen se současným stavem). Další krok se skládá z analyzování a hledání příčin „problému“. Po identifikaci problému a jeho možných příčin lze stanovit krátkodobé a dlouhodobé cíle, pomocí nichž dosahujeme kýženého výsledku.

K tomu, aby mohlo být dosaženo cíle, je nutné zpracovat **tzv. akční plán**. Akční plán je strategie sociální práce vyplývající z identifikace problému, jež naznačuje nejvhodnější cestu k dosažení cíle.

Základním předpokladem sociální práce je dobrý a spolehlivý vztah mezi klientem a sociálním pracovníkem. Klient musí být zapojen jako rovnocenný partner. Sociální pracovník pomáhá klientovi stanovit si cíle a způsob, jakým jich chce dosáhnout. Poté, co se podaří dosáhnout plánovaného cíle, je nutné si uvědomit, že život jde dál. Vzhledem k dynamičnosti života se jistě objeví další překážky, k jejichž samostatnému

zvládnutí bude klient potřebovat získat sílu. Sociální pracovník tedy používá takové metody a techniky, aby klienta „zkompetentnil“ natolik, že bude schopen řešit tyto nově vzniklé problémy samostatně. Tento ve zkratce shrnutý přístup je vždy součástí metody integrace.

Dánská, nizozemská, česká a další evropské společnosti jsou uspořádány tak, že nastavují mnoha imigrantům překážky v možnosti stát se rovnocennými členy společnosti a posílze jejími novými občany. Restriktivní zákony, právní předpisy a xenofobní přístup původních obyvatel v kombinaci s nedostatečnou znalostí jazyka nové země a její kultury ze strany imigrantů (azylantů), způsobuje vznik napětí, které je nutné zmírňovat. Imigranti přicházejí do nové země za „lepším životem“, azylanti dokonce museli opustit svou zemi, aby unikli před situacemi, které ohrožovaly jejich život. Obě skupiny však musely opustit své sociální sítě, to znamená rodiny, přátele, kolegy a známé. Jak pro imigranty, tak pro zbytek společnosti je výhodné plně využít potenciál všech obyvatel. Na základě této skutečnosti lze formulovat definici cíle této publikace následovně:

Imigranti, azylanti a jejich děti by se měli stát aktivními členy společnosti, kteří aktivně participují na jejím chodu v souladu se svými schopnostmi, znalostmi a dovednostmi.

Konceptuální a praktické rysy metody

Tato metoda zahrnuje dvoustranný přístup: obě strany – imigranti i hostitelská společnost musejí učinit určité kroky k úspěšné integraci. Metoda je obsahově sestavena podle několika hlavních potřeb imigrantů a azylantů v rámci jejich integrace. Jedná se zejména o bio-psycho-sociální a spirituální potřeby, jejichž míra naplňování odpovídá určité kvalitě života.

Partneři projektu došli na základě legislativních a institucionálních rozdílů v participujících zemích k závěru, že není možné vytvořit jednu společnou metodu aplikovatelnou pro všechny země. Vytvoření metafor „náhrdelníků z korálků“ bylo nasnadě tedy hned od začátku projektu. Šňůrka náhrdelníku představuje pro imigranta (azylanta) cestu, která slouží k dosažení cíle. Jednotlivé metody je možné přeneseně chápat jako korálky, které je nutné navléci v určitém pořadí na nit v závislosti na

jejich výběru. Pro umocnění představitivosti jsme kapitoly označili čísly umístěnými v závorkách, aby připomínaly korálky – např. (0).

Šňůrka 1: Zaměření na základní potřeby

Přijímací rozhovor je v podstatě začátkem metody (kapitola 7 „Přijímací rozhovor“) – tedy bodem, ve kterém začínají a také se spojují všechny nitě náhrdelníku. Sociální pracovník si musí udělat obrázek o schopnostech a potřebách imigranta a vytvořit vztah založený na vzájemné důvěře.

Uspokojení základních potřeb vyžaduje získání informací o tom, jak imigrant zvládá reálné životní situace. Každý potřebuje bydlení, finanční prostředky k zajištění obživy. Každý má právo na zdravotní péči a vzdělání v jazyce přijímací země (v některých situacích je samozřejmě možné požádat tlumočníka o překlad). Poněvadž pravidla a předpisy vztahující se k přístupu k těmto službám neexistují ve většině zemí, z nichž imigranti přicházejí, je nezbytné, aby si našli svou vlastní cestu ke službám a vypořádali se s byrokracií, která možnost využití služeb provází. Je tedy na místě, aby se sociální pracovník orientoval v různých možnostech a administrativních postupech, které jsou v jednotlivých zemích či dokonce v regionech odlišné (viz kapitola 8 „Základní informace a kontaktní informační centra“).

Nemít kde bydlet je extrémně citlivá věc. Pokud se nedaří imigrantovi nalézt bydlení, je touto skutečností natolik zaměstnán, že se mu nedaří integrovat se v jiných oblastech. V rámci metody je této otázce věnována speciální kapitola (9).

Pro uspokojení základních sociálních a psychických potřeb, je nutné poskytnout imigrantům, azylantům a jejich dětem speciální poradenství týkající se emočních problémů, v mnohých případech signalizujících prožité trauma. Protože většina sociálních pracovníků není zároveň specialisty na posttraumatické syndromy či stavy, je na místě spolupráce s psychologem. Téměř jedna třetina azylantů zažila nějakou traumatickou zkušenost. Pokud jsou těmito traumatickými symptomy – např. depresemi či strachem omezeni, nemohou se koncentrovat, nedaří se jim tedy pokračovat v integračním programu (více viz kapitola 3 „Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky“).

Šňůrka 2: Zaměření na kvalitu života

Dosažení kvality života závisí na schopnosti jedince podílet se na změně v souladu se svými vlastními schopnostmi. To v sobě zahrnuje nutnost umožnit a dovolit imigrantům (azylantům), aby rozvíjeli své dosavadní znalosti a schopnosti získané vzděláváním, prací a dalšími zkušenostmi ve své zemi původu. Je tedy na místě dát klientovi možnost, aby si vybral a stanovil své vlastní životní cíle (viz kapitola 10 „Umění rozhodovat se“). K tomu napomáhá „hlubší“ rozhovor, během něhož si naplánuje cestu a uvědomí si své vlastní schopnosti (viz kapitola 11 „Rozšíření přijímacího rozhovoru“). Přínosem pro tento proces bývá velmi intenzivní dlouhodobé koučování ve vzdělávání a zaměstnání při využití holistického přístupu při práci s portfoliem (viz kapitola 13 „Koučování v rámci vzdělávání a zaměstnání“). K nalezení správného místa ve společnosti je nutné, aby se klient obklopil lidmi ochotnými pomoci. Je-li imigrant (azylant) schopný vytvořit si svou vlastní síť kontaktů, je schopen vymánit se z frustrující situace, kdy je naprosto závislý na pravidlech, předpisech a službách byrokracie (kapitola 12 „Vytváření sítí“). Klient by si měl definovat, co pro něj znamená „kvalita života.“ Ta je víc než pouhé vzdělávání nebo zaměstnání, vztahuje se na všechny aspekty života. Z toho vyplývá, že vztahový systém klienta by měl vždy poskytovat podporu vyplývající z klientovy situace.

Šňůrka 3: Zaměření na komunitu

Imigrant (azylant) se může ze všech sil snažit o integraci, pokud však původní obyvatelé nechají „dveře“ oboustranné integraci zavřené, zůstane nakonec „outsiderem“. To znamená, že je třeba vyvinout značné úsilí, aby původní obyvatelé otevřeli dveře svým novým sousedům ze zahraničí. Systematický rozvoj komunity (kapitola 14 „Využití regionálních zdrojů v integračním procesu“), vytváření kontaktů se sousedy a účast na multikulturních aktivitách (kapitola 15 „Aktivní vyhledávání klientů“) vybavuje imigranty (azylanty) sociálními kontakty a pomáhá jim k porozumění nové kultuře. Na druhé straně původní obyvatelé získají znalost a porozumění imigrantům a podpoří přijetí nových spoluobčanů. Bránit diskriminaci (kapitola 16 „Boj s diskriminací“) je důležité a nezbytné. Aby byla integrace úspěšná, musí probíhat oboustranně.

Nikdo není schopen nebo ochoten integrovat se do nepřátelsky laděné společnosti. Významnou úlohu v tomto procesu mají dobrovolníci, kteří se podílejí na řadě různých aktivit, předávají své zkušenosti dalším členům majority a mohou zapojit imigranty, azylanty a jejich děti do svých vlastních vztahových sítí (kapitola 17 „Práce s dobrovolníky“).

Šňůrka 0: Sociálních pracovníků vytvářející náhrdelník (obecná část)

Není nic praktičtějšího než dobrá teorie. Obecná část metody integrace popisuje základní principy a postupy, s nimiž se musejí sociální pracovníci seznámit, aby používali vhodně tuto metodu. Jedná se o vytvoření „šňůrky“ umístěné nejbližší ke krku. Možnosti a problémy migrace a integrace jsou popisovány z hlediska sociologie (2.1) a podle psychologické dynamiky akulturace (2.2), pozornost je dále věnována sociální práci s traumatizovanými uprchlíky (kapitola 3 „Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky“). Komunikace s imigranty, azylanty a jejich dětmi předpokládá určité znalosti a dovednosti, které napomáhají předcházet vzájemnému nedorozumění (kapitola 4 „Interkulturní komunikace v sociální práci“). Abychom byli schopni realizovat speciální metodu „koučování“, je nutné znát základní teorii procesu koučování (kapitola 5 „Koučování“). Metoda posilování klienta v integraci (empowerment), kterou vyvinul Paulo Freire jako kombinaci změn, jimiž prochází jednotlivci a společnost, je aktuální i v dnešní době. Proto je metoda „empowermentu“ zařazena na konec obecné části.

Jak pracovat s modelem (způsob, jak sestavovat náhrdelník)

Sociální pracovník spolu s klientem vybere metodu (či kombinaci metod) podle toho, co je užitečné pro klienta (program šitý na míru) a co může organizace nabídnout. Tímto způsobem vytvoří klient ve spolupráci se sociálním pracovníkem ten nejvhodnější náhrdelník, kde každý korálek představuje určitou metodu v cestě k dosažení cíle. Je nezbytné vzít v úvahu, že zákony a právní předpisy platné v různých zemích, přinášejí různé možnosti. Navržené metody mohou být použity pro jednotlivce, skupiny či v jejich vzájemné kombinaci. Mohou být také přizpůsobeny specifickým skupinám, např. ženám, rodinám, dětem či negramotným klientům.

Sociální pracovník, který pracuje s metodou integrace, by měl mít následující schopnosti (dovednosti):

- Schopnost kombinovat při práci s klientem systematický přístup s flexibilitou, tzn. měl by být schopen sestavit akční plán, který v případě nutnosti přizpůsobí klientovým potřebám – avšak s orientací na předem stanovené krátkodobé a dlouhodobé cíle.
- Schopnost a dovednost využívat další přístupy jako je aktivní vyhledávání klientů nebo vytváření sítí kontaktů (networking).
- Schopnost spolupráce a koordinace své činnosti s dalšími odborníky, organizacemi i komunitami se zachováním otevřenosti pro kreativní řešení.

Celistvost skrze rozmanitost

Jednotlivé kapitoly napsali různí autoři rozmanitého profesního zázemí, z čehož vyplývá odlišnost stylistiky jednotlivých kapitol v publikaci. Tato zdánlivá nesourodost však ukazuje na mezinárodní různorodost i v rámci struktury této publikace – vždyť projekt byl koneckonců projektem mezinárodním.

Ve snaze sjednotit naši „rozmanitost“ jsme se snažili učit jeden od druhého, rozdílů nás přinutily ke kritické sebereflexi a dialogu, k přehodnocení a zlepšení vlastní práce. Tím jsme se přiblížili ke kreativnímu a inspirujícímu procesu integrace myšlenek, přístupů, zkušeností a praxe. Věříme, že i pro vás bude práce s touto publikací přínosem nejen v teoretické, ale i praktické rovině.

1.3 Literatura

- Koncepce integrace cizinců v roce 2005 a její další rozvoj.* [ref. 2006-03-08]. Dostupné z: http://www.cizinci.cz/files/clanky/324/KIC_aktualizovana.pdf
- Matoušek, O. Slovník sociální práce. Praha: Portál, 2003.
- Úmluva o právním postavení uprchlíků. Ženeva: OSN, 1951. Dostupné z: http://www.unhcr.cz/basics_faq_convention.htm
- Zákon o azylu č. 325/1999 Sb. Organizace pro pomoc uprchlíkům. [ref. 2006-11-23]. Dostupné z: http://www.opu.cz/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=8&Itemid=19&lang=cs

Migrace: Možnosti a problémy související s integrací

Autoři: Jacqueliën Rothfus, Jana Horská, Jitka Dvořáková,
Vibeke Enrum a Cootje Logger

Úvod

Populační skladba České republiky, Dánska a Nizozemska se v průběhu posledních desítek let stává pestřejší a zajímavější. K původnímu obyvatelstvu přibyli lidé různých kultur, náboženství, politického přesvědčení či barvy pleti.

Kontext, v němž byly metody integrace vytvořeny, je silně ovlivněn lokálními specifiky jednotlivých zemí. Pro lepší pochopení rozdílů a možností integrace ve třech zemích, které se zúčastnily tohoto projektu, je nezbytné uvést informace o počtu imigrantů, azylantů a jejich dětí, dále o jejich zemi původu, legislativních podmínkách a integračních tendencích prosazovaných na národních úrovních.

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

2.1 Integrace imigrantů ve třech zúčastněných zemích

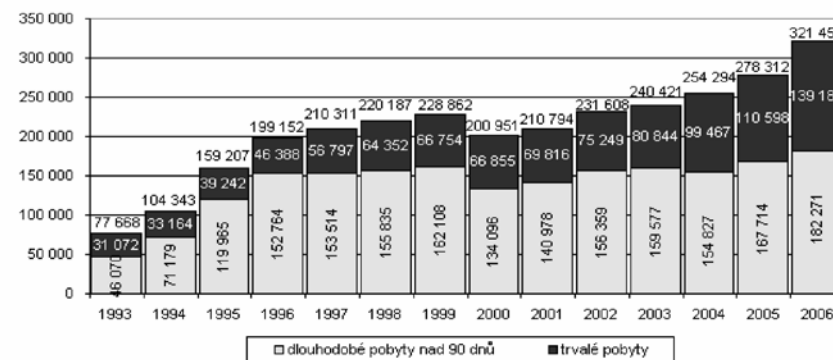
2.1.1 Imigrace do České republiky

Do roku 1989 byly v České republice (bývalém Československu) uzavřeny státní hranice pro uprchlíky a imigranty z různých států světa. V této době migrace do/z ČR prakticky neprobíhala (pokud nepočítáme určitou formu pracovní migrace např. studentů a učňů z Vietnamu, s níž vláda Československa uzavřela dohody o technické spolupráci). Po roce 1989 (Sametové revoluci) se otevřely hranice pro různé formy migrace. Česká republika byla z hlediska imigrace považována spíše za zemi tranzitní než cílovou, tato tendence se začala pozvolna měnit s příchodem většího počtu imigrantů z Ukrajiny, Vietnamu a Slovenské republiky, z nichž někteří se snaží na území ČR usadit trvale a stát se tak součástí společnosti.

Graf 1 ukazuje vývoj počtu cizinců s trvalými a dlouhodobými pobyty nad 90 dní – je zde vidět pozvolný nárůst počtu cizinců na území ČR od devadesátých let. V roce 2000 počet cizinců v ČR poklesl o 30 000 osob, přičemž tento vývoj se všeobecně přičítá změnám legislativy (Počet cizinců v ČR – popis aktuálního vývoje, ČSU, 2007). 1. 1. 2000 vstoupil v platnost zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR, v původní podobě, který podstatně zpřísnil vstupní a pobytový režim většiny cizinců v ČR (Počet cizinců v ČR – popis aktuálního vývoje, ČSU, 2007). Některá ustanovení tohoto zákona byla zmírněna až novelou platnou od 1. července 2001, která měla za následek opětovný mírný nárůst počtu usazených cizinců (Počet cizinců v ČR – popis aktuálního vývoje, ČSU, 2007). Graf 2 ukazuje nejčastější státní občanství cizinců do konce roku 2006. Mezi nejpočetnější skupiny cizinců v sestupném pořadí patří Ukrajinci, Slováci, Vietnamci, Poláci a Rusové. K 31. 12. 2006 bylo v ČR evidováno 321 456 cizinců, z toho 139 185 cizinců s trvalým pobytem, 155 164 cizinců s pobytem dlouhodobým či přechodným (občanů EU a jejich rodinných příslušníků), 27 107 cizinců s vízem nad 90 dnů – a dále – 1 887 cizinců s platným azylem (Počet cizinců v ČR – popis aktuálního vývoje, ČSU, 2007). Celkový počet cizinců, dle ČSU (2007), včetně cizinců s aktuálně platným azylem – činil 323 343 osob, což před-

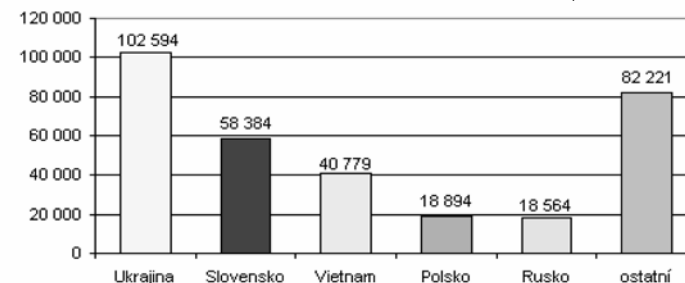
stavuje přibližně 3,2 % celkové populace České republiky. Ve srovnání se západními zeměmi, jejichž hranice byly po druhé světové válce otevřeny, představuje ČR společnost s nízkým zastoupením imigrantů, azylantů a jejich dětí (srovnej kapitoly 2.1.3 Imigrace do Nizozemska a 2.1.5 Imigrace v Dánsku).

Graf 1 Vývoj počtů cizinců s trvalým pobytem a dlouhodobými pobyty nad 90 dní v ČR 1993–2006 (31. 12.)
(Pramen: ŘS CPPMV ČR)



Graf 2 5 nejčastějších státních občanství cizinců v ČR – k 31. 12. 2006

(Pramen: ŘS CPPMV ČR)



Zdroj: ČSÚ (Český statistický úřad), 2007.

Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/ciz_pocet_cizincu

Převažujícími důvody, proč se cizinci usazují na území ČR, jsou důvody ekonomické. Mezi další důvody patří „sloučení rodiny“, přesídlení apod. Mezi nejvíce ekonomicky aktivními občany patří dle ČSÚ (2007) občané Slovenska (99 637 osob, 40 % všech ekonomicky aktivních cizinců), Ukrajiny (67 480 osob, 27 %) a Vietnamu (23 602 osob, 9 %). Nejpočetnější skupinu živnostníků představovali dle ČSÚ (2007) občané Vietnamu (22 910 osob, 35 % cizinců – živnostníků), dále občané Ukrajiny (21 325 osob) a Slovenska (8 282 osob). Třicet dva procent všech ekonomicky aktivních cizinců pracovalo v Praze, 15% pak ve Středočeském kraji, 10% v kraji Jihomoravském, 7% v kraji Plzeňském a 6% v kraji Moravskoslezském (ČSÚ, Ekonomická aktivita – popis aktuálního vývoje, 2007).

2.1.2 Integrovační politika ČR

Počet cizinců na území ČR od devadesátých let postupně narůstá, počet občanů ČR naopak ubývá kvůli převažující mortalitě nad natalitou (v roce 2006 vyjimečně přesáhl počet narozených dětí počet zemřelých občanů – tento stav je krátkodobý – tzn. nepředpokládá se zde dlouhodobé udržení). Podle prognózy Českého statistického úřadu (2007) bude v roce 2050 celkový počet obyvatel ČR klesat kvůli relativně nízké porodnosti. Česká republika zůstane imigrační zemí, jež bude dle ČSÚ (2007) získávat obyvatele zahraniční migrací. Cizinci tedy představují a budou tvořit nárůst počtu ekonomicky aktivních obyvatel ČR, je tedy zřejmé, že problematika integrace nabývá na důležitosti – a to nejen v ČR, ale i jiných státech Evropské unie. Vývoj ekonomické migrace ovlivňují a budou ovlivňovat legislativní opatření týkající se obtížnosti vstupu na území ČR a možnosti získat legální pobyt za účelem zaměstnání. Po vstupu ČR do Schengenského prostoru se očekává i jisté snížení ilegální migrace nejen díky systému EURODAC (systém snímání otisků prstů cizinců nelegálně překračujících vnější hranici EU). Toto snížení však bylo zaznamenáno již po vstupu ČR do Evropské unie v roce 2004.

I přes to, že vymezení integrace jako jedné z forem adaptace se zdá být jednoduché, neboť integraci je možné dle Jandourka (2001) definovat jako začlenění jedince do skupiny a jeho akceptování ostatními čle-

ny. Pokud bychom se čtenáře mohli zeptat, co vše by potřeboval v cizí zemi, aby se v ní cítil „jako doma“, jistě by různí čtenáři došli k různým závěrům. Integrace je tedy z velké části záležitostí individuální, i přesto bychom mohli vymezit několik oblastí, které jsou považovány imigranty (azylanty) samotnými za velmi důležité a souvisí s konceptem bio-psycho-sociálních a spirituálních potřeb člověka. Jedná se zejména o zajištění práce, bydlení, dalšího vzdělání, sociálních a kulturních kontaktů apod. Zdeněk Uherek (2002) ve své publikaci *Integrace azylantů* cituje Roberta Ezra Parka (1967), který velmi zajímavě vymezil čtyři potřeby imigranta: „Musí mít místo, kde se cítí bezpečný (1), domov; místo, odkud může odcházet a kam se může vrátit; musí získávat (2) nové podněty, mít prostor k odpočinku, k novým zážitkům, dojmům; musí být uznáván (3); to znamená, že musí patřit do nějaké společnosti, v níž má určitý status, musí patřit k nějaké skupině, v níž něco znamená, tam či onam; musí být jedincem spíše než pouhou součástí ekonomické a sociální mašinerie; a konečně (4) musí mít v někom nebo něčem zálibu, mít důvěrný vztah, třeba i jen k pouhé kočce nebo psovi, vůči kterým pociťuje náklonnost a ví, že je tato náklonnost opětována.“

Česká republika se soustavně zabývá integrací azylantů, kteří se zapojují do tzv. státního integračního programu. Tento program je vymezen v zákoně o azylu č. 325/1999 Sb. jako program zaměřený na pomoc azylantům a osobám požívajícím doplňkové ochrany při zajištění jejich začlenění do společnosti. Jeho součástí je vytvoření předpokladů pro získání znalostí českého jazyka a v případě azylantů zajištění bydlení. Zaměstnání není přímo citováno jako součást státního integračního programu. Při zajišťování zaměstnání azylantů je možné uplatnit tzv. specifický program na podporu zaměstnanosti pro azylanty dle zákona o zaměstnanosti č. 435/2004 Sb., který by měly realizovat úřady práce. Je však otázkou, zda při vytváření tzv. individuálního akčního plánu používají specifické přístupy s respektem k socio-kulturním odlišnostem azylantů. Co se týče integrace cizinců obecně – tedy i imigrantů vytvořilo Ministerstvo vnitra ČR v letech 1999 a 2000 dva klíčové dokumenty: „Zásady koncepce integrace cizinců“ a „Koncepce integrace cizinců“, které byly přijaty vládou ČR jako obecné dokumenty formulující politiku České republiky v oblasti integrace cizinců. „Koncepce“ transformovala

„Zásady koncepce“ do konkrétních organizačních, koncepčních a praktických opatření podporujících integraci cizinců. V obou dokumentech je charakterizována integrace cizinců jako dvoustranný proces, který obsahuje vzájemné přijímání jak ze strany cizinců, tak ze strany české společnosti. Cílovou skupinu tvoří cizinci legálně pobývajících na území ČR po dobu nejméně jednoho roku. Opatření týkající se integrace cizinců v ČR znamená, že jim ČR zaručí rovné zacházení a příležitosti ve vztahu k zaměstnání a podnikání, bydlení, vzdělání, zdravotní a sociální péči, kultuře a náboženství.

Opatření jsou realizována prostřednictvím ministerstev práce a sociálních věcí, vnitra, školství, mládeže a tělovýchovy, průmyslu a obchodu, kultury, pro místní rozvoj, zdravotnictví a financí a dalšími orgány a institucemi (např. Českým statistickým úřadem, sociálními partnery Rady hospodářské a sociální dohody, akademickou obcí a nestátními neziskovými organizacemi). Ministerstva mají za úkol postupně odstranit právní, organizační a praktické překážky při integraci cizinců v rámci jejich kompetencí. Koordinační rolí bylo od roku 2004 pověřeno Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR a je vykonáváno prostřednictvím meziresortní Komise ministra práce a sociálních věcí ČR pro integraci cizinců. Tato Komise funguje jako poradní orgán v oblasti integrace cizinců a rozvoje vztahů s jejich komunitami. Velice důležité jsou plány integračních politik jednotlivých ministerstev, které analyzují situaci a postavení cizinců, obsahují návrhy výzkumů a studií komunit cizinců v ČR, směřují k důslednějšímu využití finančních prostředků na realizaci projektů na podporu integrace cizinců, k cílenějšímu propojení aktivit ministerstev a k využití potenciálu nestátních neziskových organizací v dané oblasti. Důležitou roli v praktické realizaci Koncepce hrají nestátní neziskové organizace, které realizují projekty zaměřené na integraci cizinců, na něž jsou každoročně vyčleňovány finance ze státního rozpočtu.

2.1.3 Imigrace do Nizozemska

Po mnoho staletí bylo Nizozemsko cílovou zemí pro imigranty, výrazný nárůst jejich počtů je však vidět od konce druhé světové války. Největší skupiny imigrantů přicházejí z EU, ze sousedních zemí Německa a Belgie.

Celkový počet obyvatel Nizozemí je 16,3 milionů (k 1. 1. 2004), z nichž 1,4 milionů jsou cizinci přicházející ze západních zemí a 1,7 milionů jsou cizinci z jiných než západních zemí (představují 10% populace Nizozemska). Přibližně 66% těchto cizinců přichází z následujících zemí: Maroko, Turecko, Surinam a Antily. Imigrace z Maroka a Turecka začala v šedesátých letech, kdy nizozemské firmy a vláda prováděly nábor dělníků. Surinam byl součástí Nizozemska do roku 1975 a Nizozemské Antily a Aruba patří k Nizozemsku dodnes. Tím je migrace do Nizozemska usnadněna. Lidé ze Surinamu a Antil přicházejí do Nizozemska hlavně za účelem studia nebo z ekonomických důvodů. Lidé ze Surinamu přecházejí i z politických důvodů. Žadatelé o mezinárodní ochranu v současné době přicházejí z různých zemí, v závislosti na politické, kulturní a hospodářské situaci vlastního státu. Od roku 2000, kdy byl novelizován zákon o uprchlících, počet žadatelů o mezinárodní ochranu vytrvale klesá. Mezi nejpočetnější skupiny přicházející ze států mimo EU jsou Indonésané (bývalá kolonie Nizozemska) a lidé z bývalé Jugoslávie. Očekává se, že v roce 2010 budou v Nizozemsku žít dva miliony cizinců z nezápadních zemí.

Hlavním důvodem migrace je v posledních letech sňatek s partnerem ze země původu. Počet lidí, kteří migrují z důvodů sjednocení rodiny nebo z důvodů ekonomických, klesá.

Mezi nejpočetnější země původu uprchlíků patří: Irák, Írán, Afghánistán, Somálsko, Libérie a Turecko (sestupně, rok 2003). Zastoupení národností imigrantů z neevropských zemí je následující: Indonésané, Turci, imigranti ze Surinamu, Maročané a lidé z Nizozemských Antil (CBS, 2004).

Více než 33 % cizinců patří ke druhé generaci imigrantů. Většina příslušníků druhé generace tureckého a marockého původu si vybírá partnera z téže země původu. Naopak lidé ze Surinamu a Antil si obvykle vybírají partnera nizozemského původu. Většina cizinců z těchto zemí žije ve velkých městech. Jiné skupiny imigrantů jsou rovnoměrněji rozmístěny po různých částech Nizozemska.

Úroveň vzdělání cizinců je pod nizozemským průměrem, obzvláště u Maročanů. Zaměstnanost je rovněž pod nizozemským průměrem, i když mezi jednotlivými skupinami vládou značné rozdíly. Osoby ze

Surinamu mají zaměstnání, kde pobírají téměř stejný plat jako původní obyvatelé Nizozemska. Mezi Maročany je nižší zaměstnanost. Turecké a marocké rodiny mají na útratu o 30% méně peněz než původní obyvatelé Nizozemí. U mladších tureckých a marockých rodin se jedná o rozdíl 20 %. Rodiny ze Surinamu mají o 11 % méně financí, ale mezi mladými surinamskými rodinami a rodinami původních obyvatel nejsou prakticky rozdíly. Cizinci jsou obecně méně spokojeni se svým životem než původní obyvatelé Nizozemska (CBS, 2004).

2.1.4 Integrovaná politika Nizozemí

Politika nizozemské vlády je od roku 1987 založena na následujících charakteristikách:

- preference individuálního přístupu oproti skupinovému,
- lokální politika vůči znevýhodněným skupinám cizinců je součástí centrální politiky státu,
- cílem je realizace rovných příležitostí ve vzdělání, práci a bydlení,
- zlepšení přístupu k veřejným službám.

Výše zmíněná opatření jsou pouze částečně úspěšná. Nebývá plně dosaženo sociálně-ekonomických a sociálně-kulturních cílů. V nedávné době se vyskytly pochybnosti, které se týkají původního omezení lokální i centrální politiky pouze na cizince a nikoliv na původní obyvatelstvo (Rijkschroeff, 2003). V Nizozemsku vládne velká nespokojenost se současnou multikulturální společností. Diskriminace cizinců je mnohem častější, než se předpokládalo. Politické strany vyjadřující negativní postoje vůči multikulturální společnosti a cizincům, jsou v posledních letech stále populárnější. Vláda zaujímá přísnější opatření týkající se způsobu přijímání cizinců (obecně klade na cizince větší nároky). Vražda holandského režiséra Thea Van Gogha v roce 2004, který byl zabit Maročanem druhé generace kvůli svému kritickému postoji vůči islámu, posílila polarizaci mezi skupinami původních obyvatel Nizozemska a skupinami cizinců pocházejících z islámských zemí. I současná politika nizozemské vlády odráží toto změněné klima. Je založena na odpovědnosti imigrantů za jejich integraci. Integrace již není dobrovolná, ale stala se povinnou dokonce i pro ty skupiny cizinců, které již v Nizozemsku žijí

delší dobu. Hlavním nástrojem při udělování občanství je zkouška z jazyka. Imigranti, kteří přicházejí do Nizozemska z vlastní vůle, se musí již v zemi původu naučit základům holandštiny. Ministr integrace zdůrazňuje důležitost přístupu orientovaného na výsledek.

2.1.5 Imigrace v Dánsku

Stejně jako v jiných zemích ani v Dánsku není migrace novým jevem. Imigranti přicházejí z důvodu hledání nových příležitostí k životu, uprchlíci z důvodu strachu z pronásledování, který bývá provázen obavou ze ztráty vlastního života.

Do počátku sedmdesátých let zvaly dánské soukromé firmy cizince jako levnou pracovní sílu. Převažujícími zeměmi jejich původu byly Turecko, Jugoslávie, Maroko a Pákistán. V dnešní době přicházejí do Dánska lidé z celého světa – především jako žadatelé o mezinárodní ochranu nebo za účelem sjednocení rodiny. Tato změna skladby cizinců je v podstatě odrazem změny zákonů upravujících imigraci a povolení k pobytu či k práci.

Počet imigrantů žijících v Dánsku v roce 2005 odpovídal přibližně počtu 450 000, tj. kolem 8 % populace Dánska. Tyto údaje zahrnují obecně všechny cizince – tedy i ty, kteří získali dánské státní občanství. Součástí počtu je i takzvaná „druhá generace imigrantů“. Zhruba 5,8 % dánské populace pochází ze zemí mimo EU.

Dánsko v posledních pětadvaceti letech prožívalo prudký nárůst počtu imigrantů. Na počátku 21. století, stejně jako v ostatních zemích EU, klesá počet žadatelů o mezinárodní ochranu. V roce 2002 žádalo o mezinárodní ochranu 6954 osob a v témže roce byl 4069 osobám udělen se status uprchlíka. V roce 2003 byl udělen azyl již pouze 2447 osobám. Největší skupina žadatelů o mezinárodní ochranu pochází z Iráku a Afghánistánu. V roce 2003 získalo 4791 osob povolení k pobytu za účelem sjednocení rodiny.

2.1.6 Integrovaná politika Dánska

Integrace imigrantů, azylantů a jejich dětí je úkolem dánských obcí (municipalities). Je tomu tak od roku 1999, kdy byla na základě dohody s Dánskou radou pro uprchlíky (Danish Refugee Council) tato po-

vinnost delegována na místní úřady (původně byla v dikci soukromých organizací). Obec je odpovědná za vytvoření tzv. individuální dohody a má na starosti výplatu úvodní podpory imigrantovi. Tento program je určen maximálně na tři roky. Cílem dohody je motivovat cizince, aby si co nejrychleji sehnal zaměstnání nebo získal odbornou kvalifikaci. Najít si zaměstnání však představuje pro mnoho cizinců nelehký úkol. Dánský „úvodní“ program zahrnuje kurzy dánštiny a „program aktivního zapojení“ pro ty, kteří získají prvotní finanční podporu. Pokud se cizinec programu neúčastní bez opodstatněné omluvy, jsou místní úřady povinny odeprít mu až 100 % finanční podpory.

Míra nezaměstnanosti osob dánského původu odpovídá 4 %. Míra nezaměstnanosti imigrantů patřících do kategorie etnických menšin (cizinci ze zemí mimo Evropu, USA a Austrálie atd.) je však 11 %. Pouhých 48 % příslušníků etnických menšin mezi 16 a 64 lety si aktivně hledá zaměstnání.

Etnické menšiny jsou umísťovány do jednotlivých obcí imigračním úřadem (immigration service). Imigranti však nejsou rovnoměrně rozmísťováni po celém Dánsku. V roce 2003 mělo pouze devět z 275 obcí více než 10 % obyvatel – cizinců (většina těchto obcí se nachází nedaleko od hlavního města). Mnoho imigrantů, azylantů a jejich dětí žije v ne příliš vhodných městských čtvrtích, v nichž se potýkají s ještě většími problémy v integraci. Například zaměstnanost cizinců žijících ve čtvrti Vollsmose (Odense) je o 21 % nižší než zaměstnanost všech cizinců z nezápadních zemí v Dánsku. S nezaměstnaností souvisí relativně vysoký podíl lidí pobírajících sociální dávky a samozřejmě s tím spojená vyšší kriminalita. Dánská vláda vyvinula antighettovou strategii za účelem eliminace těchto negativních jevů. Další problémy v integraci cizinců souvisí s jejich špatným zvládnutím dánštiny, nedostatečným vzděláním a podprůměrnými příjmy.

2.1.7 Zákony a integrační programy

V Nizozemí je integrace upravena zvláštním zákonem o integraci imigrantů (tzv. Newcomers Integration Act), který vstoupil v platnost v roce 1998. V Dánsku byl podobný zákon – tzv. Law on Integ-

ration, schválen v roce 1999. Cílem obou zákonů je pomáhat imigrantům, azylantům a jejich dětem v zapojení se do sociálního života, při zajištění živobytí a pochopení základních hodnot a norem nové společnosti.

V České republice byl Státní integrační program zahájen v roce 1998. V rámci programu je azylantovi nabídnuta možnost využití integračního bytu a bezplatný kurz českého jazyka. Stát rovněž organizuje rekvalifikační kurzy a odborná školení.

Nizozemský integrační program obsahuje kurzy holandštiny, sociální orientace a trénování v rámci zaměstnání. Nizozemský zákon rovněž zajišťuje sociální poradenství, obecný program koučování a navazující aktivity. Nizozemský integrační program začíná integračním šetřením, které určí, do jaké míry je nový imigrant (azylant) ohrožen znevýhodněním a ve kterých částech integračního programu je nutná jeho účast. V dánském programu vede sociální pracovník pohovor s imigrantem a využívá dohodu jako cestu k dosažení cílů, které jsou stanoveny oběma stranami. Úvodní program je založen na přáních imigranta, jeho zkušenostech ze země původu a potřebách pracovního trhu. Zahrnuje:

- výuku dánštiny,
- vedení a možnosti další kvalifikace,
- praxi ve firmách,
- podporované zaměstnání.

Dle dánské vlády je práce klíčem k úspěšné integraci. V Nizozemsku i v České republice je hledání práce nebo další nutné vzdělání považováno za primární cíl integrace.

V Nizozemsku a Dánsku je multikulturalita stále více vnímána jako problém než jako pozitivní výzva k obohacení majoritní společnosti. Vlády těchto zemí přijaly přísnější opatření k regulaci přijímání imigrantů, což mělo v posledních letech za následek pokles jejich přílivu.

Ve všech třech zúčastněných zemích zůstává problémem xenofobie a diskriminace ze strany původních obyvatel, která brání integraci.

2.2 Psychologické procesy akulturace

„Proč si Nizozemci dělají starosti s integrací Turků a Maročanů v Nizozemsku?“ „Jsou tu teprve 50 let, a to je příliš krátká doba na to, aby se dalo usuzovat, zda se integrace zdařila nebo ne.“ (Afghánský uprchlík, který žije již 5 let v Nizozemsku.)

Imigrace z jedné země do druhé představuje složitý soubor mnoha aspektů psychosociálního procesu s významnými a trvalými dopady na identitu jednotlivce. Opuštění vlastní země s sebou přináší nesmírné ztráty. Člověk se často musí vzdát socio-kulturních zvyků, společné historie, domácí kuchyně, národní hudby, a dokonce i svého jazyka. Nová země nabízí podivně chutnající stravu, nové písně, jiné politické zájmy, neznámý jazyk, hrdiny, historii a vizuálně odlišnou krajinu. Zkrátka, imigrace má za následek náhlou změnu od „průměrně předvídatelného prostředí“ k podivnému a nepředvídatelnému – tedy tzv. kulturní šok. Akhtar (1995) vysvětluje, jak bývá koexistence úzkosti způsobená kulturním šokem a žalem nad ztrátou příčinou vážného otřesu identity jedince. Imigrant se dostává do stavu psychické nestability, jakéhosi „druhé individualizačního procesu dospívání“, jež Akhtar (1995) nazývá tzv. třetí individualizací.

Zaujmutí postoje

Co si můžeme představit pod pojmy akulturační proces a akulturační stres? Každý, kdo žije delší dobu v nové zemi a musí se tam usadit, stojí před těmito dvěma otázkami: Co si chci uchovat ze své původní kultury? Co chci přijmout z nové kultury? Odpovídání a vyrovnávání se s těmito otázkami představuje interní psychologický proces probíhající na „polo-vědomé“ úrovni. Člověk je nucen zaujmout stanovisko, a jak uvádí Berry (1992), vybrat si jednu ze čtyř možných odpovědí. Výběr bohužel nepředstavuje „svobodnou volbu“, neboť imigranti jsou ovlivňováni podmínkami společnosti, do níž vstoupili. Přesto zaujímají stanovisko a dle Berryho (1992), který provedl výzkum o migraci, volí jednu z následujících čtyř možností:

1. *Asimilace*: Imigranti se vzdají původní kultury a přijmou kulturu novou. Na první pohled se zdá, že tato volba je dobrá (převážně

z hlediska původních obyvatel), avšak tato volba znamená popření vlastní minulosti a identity. Většina evropských politiků a občanů bohužel tuto volbu podporuje a nazývá ji nesprávně integrací. Jedná se o tzv. asimilované imigranty, kteří navenek vypadají úspěšně, ale jsou rozpolceni jako nová budova bez pevných základů. Po určité době sklouznou zpět a často trpí různými druhy psychosomatických poruch.

2. *Separace*: Imigranti se vrací zpět ke své původní kultuře a odmítají přijmout kulturu novou. Jedná se o opak asimilace. Pokud v nové zemi vládne všeobecně odmítavý postoj vůči kulturní identitě imigrantů, nedostatek otevřenosti a přátelskosti, imigranti se spoléhají na svou vlastní dobře známou kulturu a komunitu.
3. *Marginalizace*: Člověk může protestovat proti nové společnosti, ale současně ztrácet kontakt se svou vlastní kulturou. Tento stav „vydědění“ není záměrnou volbou imigranta, často však bývá následkem traumatických poruch, duševních onemocnění, případně různých druhů závislostí.
4. *Integrace*: Znamená kombinaci vlastní kulturní identity s prvky nové kultury. Teprve po prodělání žalu nad vzniklými ztrátami může člověk nalézt tu správnou rovnováhu. Z dlouhodobého hlediska se integrace osvědčila jako nejúspěšnější možnost akulturace (adaptace).

Proces je dynamický a vyvíjí se dlouhodobě

Celý tento proces „volby“ probíhá v několika fázích, v delším časovém období – řádově v rozmezí tří až šesti let. Netýká se pouze uprchlíků a imigrantů, ale de facto každého, kdo žije a pracuje delší dobu v zahraničí. První a někdy i druhou níže popsanou fázi prožívají dokonce i turisté. První fáze se označuje jako „očekávání a překvapení“: člověk nalézá množství příležitostí, rychle se zdokonaluje ve zvládání jazyka, místní obyvatelé jsou hodní, dle některých výpovědí se zdá, jako by se „otevíralo nebe na zemi“, atd. Později se však jazyk stává obtížněji zvládnutelný, místní obyvatelé jsou spíše chladní jako jejich podnebí, a už tolik nesympatizují s problémy imigranta, který se ztrácí v byrokracii sociálního systému. Tímto okamžikem imigrant vstupuje do druhé fáze – tzv.

„deziluze, zloby a vzteku“. Někteří imigranti v této fázi zůstávají, vybírají si separaci nebo sklouznou do marginalizace, jiní přejdou do další fáze. Třetí fáze je skutečným průlomem. Stále se vyskytují problémy, ale člověk se rozhodne se s nimi vyrovnat: jedná se o fázi *smíření, obnovy a vytrvalosti*. Čtvrtá a poslední fáze představuje *projekci sebe sama do nové kultury a ocenění jejích prvků*.

Všichni imigranti prožívají více či méně nenávisně-láskyplný vztah ke své nové zemi: v jednu chvíli je tady a teď všechno mnohem lepší, než bylo tam, v příští chvíli bylo to staré jako ráj a tady jsou všichni a všechno k ničemu. Jak bylo uvedeno výše, procházení procesem akulturace doprovází určitá míra stresu.

Množství stresu, který člověk prožívá, závisí na mnoha různých faktorech, o nichž se v této části zmíníme jen stručně.

Touží člověk zůstat v nové zemi dočasně nebo natrvalo? Kolik svobody měl při volbě, zda opustit svou zemi, a jaký měl prostor pro emocionální přípravu na toto opuštění? Jak tuto situaci prožívají děti? Je nutné vzít v úvahu, že děti bývají k emigraci přinuceny, protože musejí následovat své rodiče? Jednalo se o volbu „útěkem“ nebo „cestou kupředu“? Je dosud možné navštěvovat vlast a kontaktovat své blízké, jež tam člověk zanechal? Je imigrant stabilní osobností? Jakou roli hraje věk a pohlaví? Kdo se snáze přizpůsobuje – jedná se o mladé lidi a ženy? Jaký význam mají kulturní odlišnosti? Jaké jsou postoje přijímající (hostitelské) země? A nakonec, do jaké míry může člověk opět vykonávat své původní povolání? Všechny tyto otázky vedou k posouzení míry stresu způsobeného akulturačním procesem, který je však veskrze individuální.

Imigranti a uprchlíci

Uprchlíci neopustili svou zemi ze své vlastní vůle, ale byli k opuštění vlasti donuceni kvůli strachu z pronásledování, často v situacích ohrožujících jejich život. Procházejí fází násilí a dostávají se do nejisté fáze řízení o udělení mezinárodní ochrany. Fáze *očekávání a překvapení (I)* nemůže začít, dokud jim není udělen status uprchlíka. Dělaří si starosti o své milované, které zanechali ve své zemi původu, bývají traumatizováni. Mnohdy dokázali přežít jen díky nedůvěře ke svému okolí – to, co se však ukázalo jako užitečné v případě nebezpečí, je kontraproduktivní

při navazování nových kontaktů. I naděje na návrat, který bude možný, až války skončí a ty správné politické strany získají moc, může zpomalovat proces akulturace.

2.3 Reflexe a závěry

V roce 2003 klesl počet žadatelů o mezinárodní ochranu v Evropské unii. Tento trend je patrný v Dánsku i Nizozemsku. (Od roku 2004 též v České republice díky vstupu do EU.) Integrační opatření států jsou v ČR věnovány víceméně azylantům, i přesto, že v celkovém počtu cizinců výrazně převažuje počet imigrantů. Zdá se tedy, že integrace v politické agendě ČR nemá tak významné postavení jako v Dánsku a Nizozemsku (možná díky tomu, že ČR není hraniční zemí EU, případně, že není příliš populární destinací pro imigranty a žadatele). Země původu nezápádních cizinců se u tří zkoumaných zemí liší v závislosti na koloniální historii, kulturní a jazykové příbuznosti a hlavně územní blízkosti států, z nichž cizinci přicházejí. Metoda integrace však zohledňuje všechny tyto kontexty, měla by tedy být dostatečně flexibilním nástrojem pro praxi i výuku.

Mezi imigranty a původními obyvateli existují rozdíly ve vzdělání, příjmu a spokojenosti se životem. Tyto rozdíly mnohdy nejsou příliš hluboké, přesto se zdá, že imigranti, azylanti a jejich děti mají celkově menší vliv na prosazování svých rozhodnutí než členové majoritních společností.

Pro sociální pracovníky a instruktory (kouče) je důležité, aby byli schopni rozlišit různé kontexty migrace a sledovat individuální akulturační proces imigrantů i azylantů.

V demokratické společnosti jsou rovná práva pro lidi různých názorů, přesvědčení, barvy pleti jedním ze zásadních principů. Evropané spolu mohou pokojně žít jen tehdy, pokud bude napětí mezi skupinami v rovnováze. V současné době tomu tak bohužel není, z tohoto důvodu je nezbytná změna v distribuci moci. Klíčem k vzájemnému porozumění a podpoře je podpora vytváření osobních kontaktů mezi členy majority a imigranty.

Cílem této knihy je nabídnout metody a techniky, jejichž kombinace představuje cestu k posílení rovnováhy mezi kulturami žijícími ve společném prostoru.

2.4 Literatura

- Akhtar, S. (1995). A third individuation: Immigrants, identity, and the psychoanalytic process.
- Berry, J. W. (1992). Acculturation and adaptation in a new society. *International Migration 1*, str. 69–87
- ČSU (Český statistický úřad). Cizinci. Ekonomická aktivita – popis aktuálního vývoje. [ref. 2007-12-22]. Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/o/ciz_ekonomicka_aktivita-popis_aktualniho_vyvoje
- ČSU (Český statistický úřad). Počet cizinců v ČR – popis aktuálního vývoje. [ref. 2007-12-22] Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/o/ciz_pocet_cizincu-popis_aktualniho_vyvoje
- ČSU (Český statistický úřad). Počet cizinců v ČR. [ref. 2007-12-22] Dostupné z: http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/ciz_pocet_cizincu
- ČSU (Český statistický úřad). Populační prognóza ČR do r. 2050. [ref. 2007-12-22]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/2004edicniplan.nsf/t/B0001D6145/\\$File/4025rra.pdf](http://www.czso.cz/csu/2004edicniplan.nsf/t/B0001D6145/$File/4025rra.pdf)
- Jandourek, J. Sociologický slovník. Praha: Portál, 2001.
- Journal of the American Psychoanalytic Association 13/14. str. 1051–1084.
- Rijkschroeff, R., J.W.Duyvendak en T.Pels, *Bronnenonderzoek integratiebeleid*. Verwey-Jonker Instituut, Utrecht, 2003.
- Uherek, Z. Integrace azylantů. Praha: UNHCR, 2002. 37 p. [ref. 2007-12-22]. Dostupné z: <http://www.unhcr.cz/vyzkumy/?cid=265>
- Úmluva o právním postavení uprchlíků. Ženeva: OSN, 1951. Dostupné z: http://www.unhcr.cz/basics_faq_convention.htm
- Žákon o azylu č. 325/1999 Sb. Organizace pro pomoc uprchlíků. [ref. 2006-11-23]. Dostupné z: http://www.opu.cz/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=8&Itemid=19&lang=cs

Další odkazy na webové stránky, z nichž byly čerpány údaje týkající se migrace v Dánsku a Holandsku:

- www.cbs.nl/nl/publicaties/publicaties/maatschappij/bevolking/b-52/2004-b-52-pub.pdf
- www.inm.dk/imagesUpload/dokument/Engelsk%20sammenfatning%20arbog%2004.pdf
- www.inm.dk/Index/mainstart.asp?o=2&n=3&s=5
- www.justitie.nl/organisatie/verdonk_nl/speerpunten/betere_integratie.asp
- www.verwey-jonker.nl

KAPITOLA 3

Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky

Autoři: Godette Walmod a Anne Oxenberg
Spoluautor: Yonas Tewelde

3.1 Úvod

Tato kapitola se zaměřuje na práci a profesionální úroveň vztahu sociálního pracovníka vůči traumatizovaným uprchlíkům. Sociální pracovníci se jen zřídka účastní vlastní léčby traumatizovaných uprchlíků v rámci integračního procesu, tudíž tato kapitola nepopisuje metody léčby.

Cílem je vysvětlit, proč je pro sociálního pracovníka nutné, aby měl znalosti a pochopení případného následku traumatizace na úsilí uprchlíků o integraci. Podle našeho názoru jsou znalosti o následcích traumatizace pro sociálního pracovníka důležité, už když sociální pracovník vidí uprchlíka poprvé při přijímacím rozhovoru nebo při poskytování základních informací a poradenství ohledně bydlení, zaměstnání a dalších témat důležitých pro uprchlíka.

Pokud má sociální pracovník potřebné znalosti o traumatizaci, může u uprchlíka rozpoznat symptomy traumatizace a v případě potřeby rychle poslat traumatizovaného jedince na vhodnou léčbu. Je rovněž důležité, aby sociální pracovník používal své znalosti k pochopení reakcí uprchlíka, s nimiž se setkává, a aby přizpůsobil integrační proces zázemí uprchlíka a jeho předchozím zkušenostem. Je důležité uvědomovat si omezení a bariéry způsobené traumatizací a jejich příčiny, které uprchlíci mohou mít v důsledku přežití mučení nebo jiných traumatizujících

jících zkušeností. Konečně je důležité, aby sociální pracovník sděloval své znalosti uprchlíkovi tak, aby uprchlík získal větší sebeuvědomění a pokusil se pochopit své vlastní reakce. Informovat rodinu o účincích traumatizace na traumatizovaného jedince může být také důležité. Na druhou stranu je důležité, aby sociální pracovník též věnoval pozornost zvláštním výzvám interkulturní komunikace, aby mohl lépe využít znalostí o traumatizaci. K traumatizaci u uprchlíků se v různých evropských zemích přistupuje různě. Zatímco některé země mají dlouhou tradici v zakládání rehabilitačních center a posílání uprchlíků na léčbu, musely se jiné země dosud soustředit více na jiné aspekty integračního procesu než na vytvoření odpovídající nabídky léčby a rehabilitace.

V této kapitole je popis problému traumatizace založen na různých stupních abstrakce a propracování detailů. Úvodní části se zabývají především obecnými cíli a vysvětlením pojmů (co je trauma, jaké jsou symptomy traumatizace). Ve třetí části jsou popsány reakce dětí na trauma a čtvrtou část uzavírají teoretické popisy vývoje psychologického traumatu. Závěrečné části jsou zaměřeny na operacionalizaci teorií a konkrétní metodické úvahy. I když jsou popisovány na základě dánské praxe, jsou zřejmé a snadno převeditelné na metody sociální práce v jiných evropských zemích. Úlohou sociálního pracovníka se zabývá pátá část. Metody vyplývají ze začlenění sociálního poradenství a sociální léčby, což je popsáno v šesté a sedmé části. Techniky pozorování a komunikace částečně utvářejí metodologický přístup. V šesté části jsou popsány účinky traumatizace na integrační procesy a podpora od sociálního pracovníka při zvládání neúspěchů (např. zvolnění při učení jazyka, komunikace a chápání znalostí, přehnané nebo nedostatečné sociální reakce, výchovy dětí a hledání zaměstnání).

Traumatizované rodiny vyžadují při integraci zvláštní přístup, proto v tomto procesu přísluší sociálnímu pracovníkovi zásadní úloha, kterou se zabývá osmá část.

Tato kapitola je zakončena reflexí a závěry. Mezi použitými technikami naleznete stručný seznam nejběžnějších symptomů traumatizace u uprchlíků a dětí uprchlíků.

3.2 Co je trauma?

Trauma je řecký výraz, který znamená „zranění“. Každá nemocnice má traumatologické oddělení, které zajišťuje pomoc obětem zranění. V psychologických a sociálních profesích je výraz trauma používán jak pro označení duševních stavů, tak pro označení fyzických nebo psychologických reakcí, nebo pro důsledek hluboce rozrušujících událostí. Používá se i pro události, které tyto reakce způsobují. Trauma často zahrnuje smrt jiných osob než jedince samého nebo ohrožení smrtí jedince nebo blízké osoby, vážná zranění nebo ohrožení zraněním, narušení fyzické a psychologické integrity vlastní nebo jiných osob nebo ohrožením následky. Jedním z popisovaných společných jmenovatelů psychologického traumatu je pocit „intenzivního strachu, bezmoci, ztráty kontroly a ohrožení zničením“ (Herman, 1995, s. 46–47).

Studium psychologického traumatu má v historii dlouhou tradici, ale předmětem velkého zájmu se stalo po první světové válce, kdy vojáci vykazovali symptomy „poválečné deprese“, které připomínaly Freudovy popisy hysterických žen a byly označovány jako „válečné neurózy“. Druhá světová válka byla zázemím pro další výzkum stresových symptomů (například u vojáků námořnictva) a syndromů koncentračních táborů, ale systematické studium trvalých účinků válečných zkušeností nebylo prováděno až do války ve Vietnamu. V roce 1980 byly charakteristiky psychologického traumatu zahrnuty do DSM-IV jako „posttraumatická stresová porucha“ a od roku 1994 figuruje posttraumatická stresová porucha v ICD-10 jako „posttraumatická stresová reakce“ (F43, 1). Zde je syndrom charakterizován jako „stav, který se dostaví jako zpožděná nebo zpomalená reakce na traumatickou událost nebo situaci (omezeného nebo dlouhodobého trvání) výjimečně hroživé a katastrofické povahy, která má za následek vážné účinky prakticky na každého. Faktory předpokladů, jako například určité osobnostní rysy nebo dřívější nervové onemocnění, mohou snížit práh vzniku syndromu, anebo zhoršit symptomy, avšak pro vysvětlení jejich původu nejsou ani nutné, ani adekvátní“ (WHO ICD-10, 1995, s. 108). Při diskusích o tom, zda jsou traumatické reakce zdravé nebo patologické, bylo dosaženo shody v tom, že to jsou normální reakce na extrémní situaci a že spíše jiné fak-

tory primárně ovlivňují stupeň traumatizace a potenciál zvládnutí traumatu (toto je podrobně popsáno v části, která se zabývá vývojem psychologického traumatu).

Některé definice traumatu blíže připomínají definice krize. To je případ, kdy je kladen důraz na reakce, které jsou následkem zkušeností, nad nimiž nemá jedinec absolutně žádnou kontrolu, a které se objeví, když se projeví, že strategie adaptace, jež jedinec dosud používal, jsou nedostatečné. Rozlišování mezi pojmy *krize* a *trauma* však nelze vykládat jako rozdíl v míře extrémnosti. Toto rozlišení musí být dáno faktem, že po traumatu se objevují duševní rány a jizvy. To rozhodně nelze pokládat za „pouhý“ žal, nýbrž za skutečné a reálné poškození. Takové duševní rány se často projevují jinak než krizové reakce a také vyžadují jiné léčebné procesy. Fyzická, psychologická a sociální integrita je traumatem nejen narušena, ale do určité míry i poničena, a výsledkem traumatu jsou obvykle extenzivnější a trvalejší změny než v případě „normální“ krize.

V mnoha popisech a definicích psychologického traumatu je běžně kladen důraz na bezmocnost, strach, neschopnost jednat a na roztržitost. Například v Terrově definici, v níž je trauma charakterizováno jako „duševní stav, který se vyskytne, když jedna nebo celá série hluboce rozrušujících událostí prolomí veškerou stávající obranu a mechanismy vyrovnání a zanechá jedince ve stavu chaosu, úzkosti a bezmocnosti“ (Montgomery, 2000, s. 55). Trauma vede ke ztrátě kontroly, čímž selžou reflexologické mechanismy (útok/obrana).

Trauma typu 1 a typu 2

Lze rozlišovat mezi traumatem v důsledku okolností (například života v zemi, která je v trvalém válečném stavu) a událostí (jako přímé přepadení jedince nebo konfrontace se ztrátou). Toto rozlišení je třeba chápat ve vztahu k procesu, protože události se mohou časem vyvinout v okolnosti, stejně jako mohou být okolnosti charakterizovány jako stále se opakující události. Účinky izolovaných událostí (označovaných jako trauma typu 1) a dlouhodobé okolnosti extrémního vnějšího tlaku (označovaných jako trauma typu 2) jsou podobné, i když některé z nich jsou specifitější pro jeden či druhý typ. Reakce na trauma typu 2 mají například méně předvídatelnou strukturu než reakce na trauma typu 1.

Terr (1991) charakterizuje různé reakce a symptomy u dětí, které prožily traumata typu 1 nebo typu 2. Po neočekávané jednotlivé traumatizující události se typicky objevují všechny vzpomínky detailně, kognitivně přepracované/přehodnocené (snaha najít smysl v tom, co se stalo) a zkreslené vnímání (iluze, halucinace a časové zkreslení). Na druhé straně u dlouhodobých traumata často nacházíme reakce, které jsou projevem snahy chránit duši a vlastní osobnost (ego). Může se objevit silné popírání, potlačování, psychické znecitlivnění, disociace a poruchy osobnosti. Zloba a vztek jsou často zaměřeny proti vlastní osobě a mohou se projevovat jako sebestřazení nebo pokusy o sebevraždu. Někdy může strach z takového vzteku vyvolat u dítěte extrémní pasivitu. Po jediné traumatizující události může často následovat trvalý stres a v takových případech často nacházíme rysy a symptomy traumatu typu 1 i typu 2. Pokud zůstane duševní otřes a žal, které následují za traumatem, nevyřešen, přetrvávající vystavení smutku a ztrátě znovu dítě zraní a negativně ovlivní jeho vývoj.

Primární a sekundární traumatizace

Je možno rovněž rozlišovat mezi primární a sekundární traumatizací, přičemž sekundární traumatizace se týká symptomů, jež se objeví u osob, které jsou velmi blízké traumatizovanému jedinci. Pocity pokoření, zloby a bezmoci u traumatizovaného jedince mají velký dopad i na jeho okolí. Osoby, které jsou mu blízké (rodina nebo profesionální ošetřovatelé), mohou prožívat tytéž emoce v oslabené formě a vykazovat symptomy stresu podobné reakcím traumatizovaného jedince.

3.3 Symptomy a účinky traumatizace

Existuje široká škála symptomů posttraumatického stresu. Tyto symptomy lze rozdělit do tří hlavních kategorií:

- zvýšená míra stresu (může být nahrazena částečnou nebo celkovou ztrátou paměti v IDC-10),
- rušivé jevy,
- vyhýbavé reakce.

Traumatické reakce nastávají, když činy člověka nemají výsledek, a traumatické události s sebou nesou hluboké a trvalé účinky vzhledem k fyziologické aktivaci, emocím, vědomí a paměti. Fyziologické mechanismy se mohou dostat do stavu trvalé pohotovosti. Rušivé jevy mohou nabýt podobu nočních můr nebo záblesků vzpomínek se silnými smyslovými vjemy. Vyhýbavé reakce mohou zahrnovat vyhýbání se všemu, co přináší vzpomínky na trauma, což lehce může vést k izolaci. Navíc se zde projevuje i neschopnost jednat, pasivita a disociační strategie. Disociace znamená oddělení citů, chování a myšlenek a funguje jako obrana proti fyzické a psychologické bolesti. Traumatizovaný jedinec často fluktuuje mezi rušivými jevy a vyhýbavými reakcemi, což Herman nazývá „protichůdností traumatu“. Tento posun v reakci na trauma u jedince ještě více zintenzivňuje pocit nepředvídatelnosti a bezmoci, a tak se protichůdnost traumatu stává samozintenzivňujícím se procesem.

Nejběžnějšími symptomy u traumatizovaných uprchlíků jsou záblesky vzpomínek, úzkost a noční můry, přehnaná ostražitost, bezmoc, problémy se soustředěním, ztráty paměti, nespavost, rozrušení a neklid, výkyvy nálad, podrážděnost, výbuchy zloby a pocit viny těch, kdo přežili.

3.4 Reakce dětí na trauma

U dětí se stejně jako u dospělých velmi často vyskytují psychologické symptomy, které následují po traumatických zkušenostech, ale symptomy se mohou projevovat u dětí jinak než u dospělých, v závislosti na věku a vývojovém stadiu dítěte. Mnoho traumatizovaných dětí sděluje své znovuprožívání traumatu skrze hru, která je nutková a monotónní a vyjadřuje aspekty traumatizujících zkušeností.

Studie naznačují, že často dochází k akumulaci symptomů a že posttraumatický stres činí dítě zranitelným vůči pozdějším traumatickým zážitkům. Reakce dětí na trauma bývají obvykle těsně spojeny s reakcemi jejich rodičů. Děti, které samy nemají traumatické zkušenosti, mohou být také poznamenány soužitím s traumatizovanými rodiči (sekundární traumatizace). To se často stává v rodině, kde byl jeden nebo oba rodiče věznění a mučení (Montgomery, 2000, s. 68–69). Výzkumy ukazují, že

sekundárně traumatizované dítě často reaguje kónickým strachem, sklonem k depresím, přehnaně závislým chováním, spánkovými poruchami, somatickými obtížemi a omezením ve společenském životě a problémy ve škole, která na ně klade požadavky.

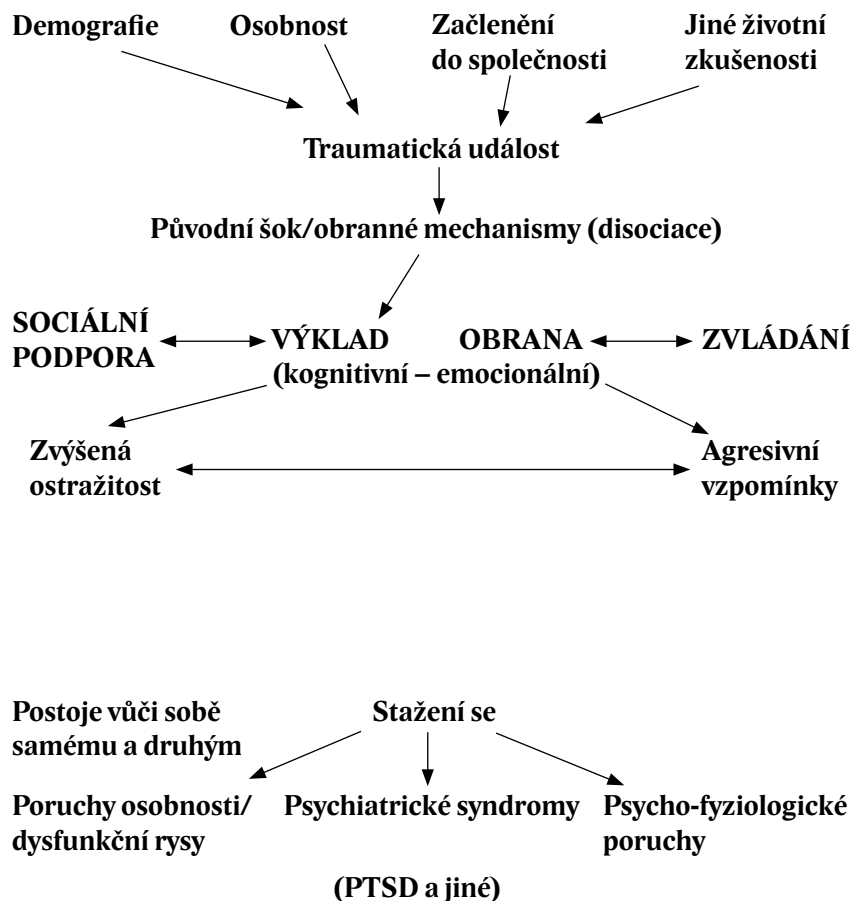
Děti v předškolním věku, u nichž se dosud nevyvinuly poznávací schopnosti k chápání a zpracování zkušeností, se cítí mnohem zranitelnější a bezmocnější, když jsou konfrontovány s nebezpečím a skutečně potřebují pomoc, v takovém případě jsou velmi závislé na reakcích svých rodičů. U malých dětí se často vyvíjejí regresivní symptomy, lpí na druhých a odmítají zůstat o samotě. V případě školáků vznikají problémy se soustředěním, zvýšenou vzrušivostí, strachem z budoucnosti a psychosomatickými symptomy. Adolescenti často mnohem lépe než mladší děti chápou důsledky traumatizujících událostí, což může mít za následek projevy pesimismu, úzkostně-vyhýbavé, sebedestruktivní chování, problémy s identitou a přejímání role dospělých v příliš raném věku.

Traumatické události mívají u dítěte často destruktivní účinky na základní pocit důvěry, vztahu vůči světu a jistoty ve světě. Jedním z důvodů, proč se tak děje, je skutečnost, že interní myšlenkové pochody týkající se sebe samého, ostatních a vlastního vztahu k ostatním, které podle Bowlbyho a Sterna plní funkci očekávání dítěte vůči světu, jsou neustále modifikovány a současně silně ovlivněny traumatizujícími zkušenostmi. Nedostatek důvěry dítěte v to, že lidé, kteří o ně pečují, jsou schopni ochránit je před nebezpečím, má za následek intenzivní úzkost a depresi. Tato zkušenost strachu, bezmoci a hrůzy se může projevovat neuspořádaným a neklidným chováním.

3.5 Vývoj psychologického traumatu

Ask Elklit, profesor klinické psychologie, vytvořil model vývoje psychologického traumatu na základě studie obětí ozbrojené loupeže (viz níže). Model nemůže reprezentovat časovou dimenzi posttraumatických poruch, a stejně tak by muselo být začleněno více šipek, pokud by měla být zobrazena celá složitost možných vzájemných vztahů mezi faktory záze-
mí (background factors) a procesů vyrovnávání se s traumatem. Model

znázorňuje hlavní faktory traumatizace, které je nezbytné uvést pro pochopení dynamiky a vývoje posttraumatických poruch. Pro porozumění modelu je nutné vycházet z toho, že jedinec hledá *smysl* ve všech fázích procesu.



(Elklit, 1999, s. 13)

Na vrcholu modelu je celá škála faktorů zázemí, které mohou být zásadní ve vztahu k tomu, jak je traumatizace prožívána a jak se s ní jedinec vyrovnává. Uprostřed modelu jsou bezprostřední reakce a interpretace zkušenosti. Vedle nich a pod nimi jsou různé obranné mechanismy a reakce zvládání a zároveň i reakce jiných jedinců. Tyto faktory jsou významné pro další proces vyrovnání se s traumatem. Obranné mechanismy v modelu je třeba chápat jako filtr mezi zvládnutím a interpretací zkušenosti. Nejvýznamnější následné reakce jsou fenomén intruze, zvýšená ostražitost a stažení se nebo vyhýbavé chování. Postoje k sobě samému a druhým fungují jako „prostředník“ mezi bezprostředním výkladem události a vývojem konkrétních poruch osobnosti. Pokud se jedinci dlouhodobě nepodaří najít smysl traumatizujících zkušeností, může být důsledkem neúspěšných pokusů o zvládnutí traumatu celá řada poruch.

Jak naznačuje výše uvedený model, různé zranitelnosti a faktory ochrany ovlivňují proces plynoucí z traumatu. Jedinci, kteří před traumatizujícími zkušenostmi nebo událostmi čelili různým protivenstvím, nebo ti, u kterých se vyvinulo nejsložitější trauma, jako je nedostatek sociální podpory a jiné formy ztrát, které uprchlíci spojují s útekem ze své rodné země a s obdobím čekání na udělení azylu, hůř zvládnou prožité trauma nebo se s ním budou těžko vyrovnávat.

Montgomery (2000, s. 96–97) uvádí ve své studii vývoje úzkosti způsobené traumatem u dětských uprchlíků, když vychází z Bronfenbrennerova modelu ekologického vývoje, že faktory měnící úzkost, stejně jako ukazatele rizika, se mohou projevit na různých úrovních. Co se týče rodinných vztahů, platí obecné pravidlo, že nenarušená rodina lépe ochrání dítě před úzkostí, zatímco změny v chování rodičů, mučení nebo smrt úzkosti dítěte zintenzivní. Na obecnější úrovni – zkušenost s životem v uprchlickém táboře s nedostatkem příležitostí ke hrám vede ke zvýšení úrovně úzkosti, zatímco příslušnost ke střední vrstvě společnosti chrání dítě před úzkostí.

Jiné studie ukazují, že sebeúcta a sebedůvěra vyvinutá u dětí ještě před prožitím traumatizující zkušenosti usnadňuje zvládání úzkosti a žalu.

Antonovsky (2000) uvádí, že obecným ochranným faktorem ve vztahu k traumatickým zkušenostem je „pocit soudržnosti“ (včetně potenciálu pochopení, zvládání a hledání smyslu dané zkušenosti). Samozřejmě, smysl pro soudržnost není v případech traumatizace zřejmý

přítomen, ale jakmile začne proces interpretace a zvládání traumatu, vyskytnou se rozdílnosti ve vztahu k tomuto faktoru. Dva uprchlíci, kteří byli vystaveni mučení, se pravděpodobně budou vyrovnávat s touto situací různými způsoby. Jeden z nich mučení očekával jako možný důsledek svých politických názorů a nachází smysl ve svém politickém boji, zatímco na toho druhého bez jakéhokoli varování nebo vysvětlení zaútočili sousedé ve snaze o etnickou čistku.

3.6 Úloha sociálního pracovníka

Uprchlíci přicházejí do nové země z rozdílného prostředí a s jinými zdroji, ale se společnými problémy plynoucími z útěku a života v exilu.

Ve vztahu k *sociálním* problémům můžeme rozlišovat mezi traumatizovanými a netraumatizovanými uprchlíky.

Většina uprchlíků jsou ti, kteří možná prožili nesnáze, ale kteří také mají zdroje na to, aby se dokázali se svými problémy vyrovnat a zvládnout život v novém prostředí. Tito uprchlíci primárně potřebují poskytnout poradenství a všeobecné informace o společenských poměrech a podmínkách.

Poměrně malou skupinu tvoří uprchlíci, kteří byli vystaveni traumatizující zkušenosti do takové míry, že jejich zdroje jsou nedostatečné, nebo ti, kterým chybí potřebná fyzická nebo psychická síla a odolnost, a proto potřebují kromě základní pomoci či podpory specializované služby.

Povaha a rozsah práce při poskytování pomoci traumatizovaným uprchlíkům se značně liší podle cílů sociální práce, organizačního rámce apod. V níže uvedených odstavcích byly jako výchozí bod vybrány dvě typické instituce – odbory sociálních služeb a „rehabilitační centra“ zaměstnávající sociální pracovníky, kteří pracují s traumatizovanými uprchlíky. Jedná se o příklad z dánského prostředí.

Odbory sociálních služeb

Sociální pracovníci z těchto institucí jsou odpovědní za integrační proces, včetně finanční podpory, vedení a poradenství. Snaha o integraci uprchlíků musí být založena na všeobecné perspektivě situace každé-

ho uprchlíka včetně nezbytných aspektů (finance, zaměstnání, bydlení a rodinné vztahy).

Při práci s traumatizovanými uprchlíky musí mít sociální pracovník dostatečný vhled do traumatizace uprchlíků, aby byl schopen identifikovat symptomy nebo účinky traumatu a chápal například význam účinků ve vztahu k dánskému systému vzdělávání nebo zaměstnávání. Sociální pracovník musí být schopen vést podpůrný a objasňující dialog a zároveň odkazovat klienta na ostatní instituce.

Sociální pracovník rovněž musí věnovat zvláštní pozornost tělesné a duševní pohodě dětí, pokud pracuje s rodinami, v nichž je jeden nebo více členů obětí traumatizace.

Rehabilitační centra

Tato centra nabízejí léčbu zaměřenou speciálně a přímo na traumatizované uprchlíky, obzvlášť na oběti mučení. V tomto kontextu je sociální pracovník zapojen do multidisciplinárního týmu psychologů, fyzioterapeutů, specializovaných odborníků a tlumočnicků. Navíc při některých rehabilitačních centrech fungují dílny a kavárny.

Úlohou sociálního pracovníka je poskytovat rady při sociálních problémech, včetně problémů ve vztahu k zaměstnání a vzdělávání, bydlení, financím a rodinným vztahům. To se musí uskutečňovat mimo jiné ve spolupráci se sociálním pracovníkem obecního nebo městského úřadu. Pokud uprchlík potřebuje intenzivnější podporu, rady se mohou vyvinout ve skutečné sociální poradenství.

3.7 Sociální poradenství

Sociální poradenství uprchlíků je založeno na základních schopnostech sociálního pracovníka, například komunikativních dovednostech a systematickém myšlení. Důležitá je i schopnost přistupovat k problémům z obecné perspektivy. Výsledky studie výzkumného ústavu AKF ukázaly, že pro výsledek integračního úsilí jsou velmi důležité postoje a hodnoty sociálního pracovníka a příslušných institucí nebo úřadů stejně jako odborné znalosti.

Poradenství uprchlíkům s sebou nese i celou řadu speciálních výzev, k nimž patří například:

- Samotná situace přijímání poradenství a funkce sociálního pracovníka jsou pro mnoho uprchlíků neznámými (západními/individualistickými) jevy.
- Je zásadně důležité nezavrhovat uprchlíky, kteří vyznávají jiné hodnoty než sociální pracovník, který je vnímá jako překážku spolupráce jen proto, že se uprchlíci nepřizpůsobili kodexu hodnot dané organizace. Tato situace vyžaduje, aby si sociální pracovník uvědomil své vlastní postoje a hodnoty.
- Situace doprovázení vyžaduje profesionální vhled do specifických okolností spojovaných s faktem, že je jedinec uprchlíkem, včetně znalostí o okolnostech útěku a o životě v exilu, do čeho se vyskytují různých kulturních zkušeností, které s sebou uprchlíci přinášejí, a o okolnosti vztahující se ke vztahové síti nebo k její absenci.
- Zvláštní pozornost a znalost je potřeba k identifikaci uprchlíků, kteří prožili trauma, a v některých případech je nutné některé z nich odkázat na jinou organizaci.
- Znalost práce s tlumočníky.

Obecně řečeno, musí být vyvinuto velké úsilí, aby vedlo k přemostění propasti mezi minulostí, současností a budoucností. Traumatizovaní uprchlíci, jak již bylo řečeno dříve, k tomu potřebují zvláštní doprovázení a podporu.

Pro *sociální pracovníky obecního nebo městského úřadu* předložil Grete Svendsen následující doporučení pro konkrétní opatření ve vztahu k traumatizovaným uprchlíkům:

- Pomáhat uprchlíkovi najít trvalé bydliště, které se může stát novým „bezpečným útočištěm“.
- Usnadnit uprchlíkovi cestu do společnosti a společenských systémů.
- Pomáhat uprchlíkovi vytvořit si strukturu každodenního života.
- Pomáhat uprchlíkovi navazovat kontakty s jinými lidmi a vytvořit síť, i když může být na počátku skromná.
- Soustředit se na uprchlíkovy zdroje, nejen současné, ale i minulé.
- Být citlivý vůči rodině uprchlíka a v případě potřeby poskytnout podporu.

- Být citlivý vůči symptomům u dětí i dospělých.
- Informovat uprchlíka o nejběžnějších posttraumatických stresových reakcích a možnostech pomoci a případné léčby tak, aby to uprchlík nevnímal jako příliš dramatické
- Zajímat se o život uprchlíka před příchodem do Dánska, aby mohla být přemostěna propast mezi životem v jeho vlasti a životem v Dánsku.
- Být citlivý vůči ztrátám a strádání uprchlíka.
- Naslouchat.
- Vést s uprchlíkem dialog o jeho snech o budoucnosti.
- Spolupracovat v případě potřeby s jinými administrativními odbory, institucemi, kterým byl uprchlík přidělen.

Pro některé traumatizované uprchlíky bude toto úsilí postačující, v případě nutnosti to lze kombinovat s léčbou, poskytovanou v rámci systému zdravotní péče. Někteří uprchlíci zase mají psychologické problémy, což lze napravit terapeutickými sezeními u soukromých psychologů.

V případě závažnějších psychologických a sociálních problémů, navíc třeba v kombinaci s fyzickými důsledky mučení nebo válečného poškození, je možno odkázat uprchlíka na rehabilitační centrum.

Odeslání k léčbě musí být vždy založeno na *konkrétním individuálním hodnocení* potřeb každého jedince.

Pokud je uprchlík psychotický nebo není schopen vyrovnat se se svou situací nebo obtěžuje jiné osoby, je nutné ihned ho poslat na léčbu.

Navíc, účinky traumatizace mohou ovlivnit integrační proces uprchlíka do takové míry, že léčba je nezbytná. Mohou to být například tyto účinky:

Osvojování jazyka je blokové, zpožděné a obtížné, jak v důsledku selhávání paměti a problémů se soustředěním, tak i v důsledku únavy způsobené spánkovou deprivací a nespavostí.

Chápání obecného sdělování znalostí, informací a poradenství je ztíženo a často se vyskytují nedorozumění, mimo jiné v důsledku výše uvedeného traumatizace.

Sociální chování je charakterizováno sklonem k přehnaným nebo nedostatečným reakcím, které sahají od silně afektivních vnějších reakcí po pasivní reakce stáhnutí se se sklonem k izolaci, přičemž oba druhy

reakcí mohou způsobit vážné problémy rodině uprchlíka. Navíc může existovat sklon k somatizaci a k psychosomatickým reakcím. V takových případech je ovšem zásadně nutné zohlednit skutečnost, že oběti mučení například trpí skutečnými fyzickými následky a v důsledku toho je třeba lékařsky vyšetřit stížnosti na fyzické obtíže.

Výchova dětí a adolescentů může být v rozporu s normami přijímanými zemí, Dánska. Vyskytují se obtíže ve vztahu ke stanovení hranic a ve vztahu k převzetí a plnění role rodiče.

Ve vzdělávání a zaměstnání existuje větší riziko selhání, proto je zde potřeba rozsáhlého individuálního zhodnocení a podpory.

Ne všichni uprchlíci ovšem mají motivaci k podstoupení léčby. To může být způsobeno různými věcmi, například nedostatkem důvěry nebo předsudky vůči způsobu léčby, strachem z rozhovoru o traumatu nebo strachem ze stigmatizace. V takových případech je úkolem sociálního pracovníka udělat si čas na pohovor s uprchlíkem o zkušenostech s problémy, o motivaci k přijetí pomoci, a zároveň akceptovat stav, kdy uprchlík ještě není k přijetí pomoci připraven. Zároveň může být nezbytné diskutovat o případných následcích neléčení, obzvlášť pokud jsou v domácnosti děti.

Je důležité ještě jednou zdůraznit, že traumatizovaní uprchlíci byli vystaveni extrémním zkušenostem a že jejich stížnosti jsou pochopitelnými a „normálními“ reakcemi na to, co se jim stalo. Trauma není nemoc, nýbrž zranění, a je proto důležité, aby sociální pracovník zdůrazňoval skutečnost, že to, co uprchlík prožívá, je běžnou reakcí na mimořádné okolnosti.

Sociální pracovník by rovněž měl sdělovat, že uzdravení je možné. Tento přístup je zaměřen na schopnosti a možnosti traumatizovaného jedince.

3.8 Sociální léčba

Práce sociálního pracovníka v *rehabilitačních centrech* je rovněž zaměřena na podporu uprchlíka prostřednictvím poskytování poradenství k sociálním problémům a mimo jiné na spolupráci s odborem sociálních

služeb. V tomto ohledu je sociální práce důležitým aspektem a nezbytným předpokladem obecné (psycho-sociální) léčby v rehabilitačních centrech.

Hlavní těžiště a výzva veškeré léčby traumatizovaných uprchlíků spočívá ve vytvoření blízkého kontaktu založeného na důvěře. K tomu je potřeba být otevřený vůči traumatickým zkušenostem uprchlíka. Pokud se povede navázat kontakt, může to pomoci prolomit izolaci, kterou traumatizovaný uprchlík možná prožívá.

Sociální pracovník může překročit hranice sociálního doprovázení a zapojit se do sociální léčby v rámci metody, kterou popsala Margrete Bennike, sociální pracovníce v prerrehabilitačním centru v Aarhusu. Sociální léčba je nabízena vážně traumatizovaným uprchlíkům, kteří potřebují změnit vztahy k okolní společnosti, ale nejsou schopni provést změnu sami pouze na základě sociálního poradenství. Traumatizovaní uprchlíci mohli kromě prožitého traumatu utrpět mnoho velkých ztrát v důsledku svého útěku. Často nemají (nebo o ně byli připraveni) strategie, jak se vyrovnat s okolní společností. To má takový následek, že požadavek na vstup do integračního procesu může ještě zesílit jejich pocit bezmoci.

Sociální léčba je charakterizována prodlouženým časovým rámcem, intenzivnějším kontaktem s uprchlíkem a jeho uvedením do závažnějšího schématu, jehož cílem je vyvolat impuls k vyřešení daných problémů.

Zásadní prvky sociální léčby jsou mimo jiné:

- Identifikace a redukce stresorů a zabránění dalšímu stresu omezením okolností, které udržují člověka ve vysoké míře stresu.
- Práce na co největším obnovení základní důvěry
- Prolomení cyklu viktimizace a předcházení znovuprožívání traumatu
- Identifikace zdrojů a schopností uprchlíka pomocí popisu rodinného zázemí, rodinných poměrů, vzdělání, zaměstnání, zájmů, strategií, kognitivní struktury, psychologické struktury a (případnou) vhodností terapeutických opatření

Metoda je založena na čtyřfázovém modelu, který je vhodný pro identifikaci a omezení nebo odstranění stresorů tak, aby byla uvolněna energie

a byly budovány zásoby energie tak, že se zhodnotí, zda je potřeba další léčby (psychoterapie) (Rosenberg a Rosenberg):

1. Identifikace, třídění a seřazení problémů podle priorit. Výchozím bodem je objasnění problémů, které uprchlík prožívá. Prostřednictvím tohoto procesu objasnění přejít od očekávání katastrofy („všechno je špatně“) k rozdělení problémů do menších, operačních částí.
2. Dospívání ke konkrétním řešením problémů, které mají nejvyšší prioritu, buď pomocí brainstormingu s uprchlíkem na základě jeho znalostí možností v dánské společnosti, nebo předkládáním konkrétních návrhů řešení.
3. Uvádění návrhů řešení do praxe. V této fázi jsou některé věci úspěšně prováděny, k řešení jsou předkládány nové problémy a uprchlík je aktivnější při řešení problémů. Úloha sociálního pracovníka je utlumenější, ale dosud poskytuje uprchlíkovi bezpečnou síť.
4. Zvyšování schopnosti vyrovnávat se se stresovými faktory a dosahování viditelných cílů a úspěchů. Cílem je zvýšit schopnost vyrovnávat se s tlakem, který nelze okamžitě odstranit, jako například nemoc, hluché děti nebo ztráta rodinných příslušníků. V této fázi může být u některých uprchlíků nezbytné začít s psychoterapií.

3.9 Sociální práce s traumatizovanou rodinou a dětmi

Jak bylo uvedeno výše, sociální pracovník obecního nebo městského úřadu v Dánsku musí plnit v integračním procesu úlohu podpory celé rodiny uprchlíků včetně doprovázení a poskytování poradenství týkající se situace dětí (například nabídka denní péče a školní docházka). V této souvislosti se sociální pracovník zapojuje do interdisciplinární spolupráce s externími zdravotními sestrami, vzdělávacími odborníky a učiteli.

V případech traumatizovaných rodin a dětí je nezbytné chovat se obzvláště citlivě vůči potřebě podpory každé rodiny a dbát toho, aby byla navázána interdisciplinární spolupráce. U vážně traumatizovaných rodin mohou

existovat tak omezené zdroje, že hrozí zjevné riziko týrání nebo přesný opak (přehnaná ochrana).

Nejzásadnější bezprostřední potřebou u traumatizovaných dospělých i traumatizovaných dětí je vytvoření pocitu bezpečí a předvídatelnosti. K tomu se váže základní potřeba zakotvení ve formě zajištění stabilního bydlení a ekonomického zajištění. Sociální pracovník může přispět k vytvoření řádu každodenního života pro všechny členy rodiny. V případě dospělého uprchlíka se jedná o výuku a zaměstnání v takové míře, která zohledňuje účinky traumatizace. U dětí uprchlíků jsou důležité školní docházka a denní péče kombinovaná s možnostmi trávení volného času.

Může vzniknout i potřeba získání informací o posttraumatických symptomech u dětí a dospělých a o možnostech léčby. Pokud jde o léčbu dětí, ta může zahrnovat individuální poradenství, sezení a rodinnou terapii. Lars Gudstafson (švédský pediatr) vytvořil model psychosociální intervence zaměřené přímo na traumatizované děti.

3.10 Reflexe a závěry

Znalosti o ztrátách a traumatech uprchlíka jsou pro sociální pracovníky potřebné kvůli tomu, aby byli schopni navázat profesionální dialog s rodinami uprchlíků. Vývoj v počtu ztráty na životech civilního obyvatelstva v důsledku válečných událostí pokročil od pouhých pěti procent v první světové válce k devadesáti procentům v občanských válkách v bývalé Jugoslávii, což dokazuje nutnost klást důraz na situaci celé rodiny.

Schůzka s traumatizovanými uprchlíky může být jak inspirací, tak i zdrojem napětí. Proto se sociální pracovník musí velice pečlivě snažit, aby si zachoval vlastní profesionalitu a profesionální roli a někdy může potřebovat i podporu a supervizi od kolegů nebo nadřízených.

Sociální pracovník si ovšem musí rovněž uvědomovat, že může nastat situace, kdy uprchlík s diagnózou PTSD trpící zvýšeným rizikem prožívání krizí a dodatečných traumat v důsledku života v exilu, dostane nabídku léčby a rehabilitace. Hrozí ovšem nebezpečí, že diagnóza PTSD „může odpoutat pozornost od současné situace uprchlíka a místo toho soustředit veškerou pozornost na předchozí zkušenosti“, jak argumentuje Gretty

Mirdal v článku „Migrace a nemoc: od nostalgie k PTSD“. Tak se může stát, že uprchlík je zadržován v roli oběti a hrozí mu nebezpečí individualizace a vyhýbání se odpovědnosti ve vztahu k současným problémům.

V Evropě se často vyskytují rehabilitační centra, která mají potřebné odborné zázemí pro léčbu traumatizovaných uprchlíků. Často bývají úspěšná ve snaze léčit uprchlíky kombinací sociálních, psychologických, fyzioterapeutických a lékařských metod. I zde ovšem hrozí nebezpečí, že vysoce specializovaná léčba uprchlíka izoluje a příliš se soustředí na medicínsko-psychologické faktory. Je rovněž třeba pamatovat na to, jak důležitý je pro zdraví uprchlíka sociální a politický kontext, absence vztahové sítě, absence smysluplných pracovních podmínek, i na to, jaký vliv mají na zdraví uprchlíka (zpráva EC o Centrech pro rehabilitaci po mučení – Willigen, 2003).

V Nizozemsku se nedávno objevily slibné výsledky z projektů, ve kterých poradci pracovali s nízkouúrovňovým přístupem. Uprchlíci byli v azylových zařízeních vyškoleni k asistenci dalším obyvatelům zařízení s tím, že ostatní uprchlíky informovali o symptomech traumatu (proces psycho-vzdělávání). Tato školení probíhala ve skupinách i individuálně a výsledkem byla vyšší míra schopnosti uprchlíků vyrovnat se se symptomy a snazší předávání kontaktů na specialisty v případě, že to bylo potřeba (TPO 2005 a webová stránka Mind-spring).

Traumatizace ve vztahu ke klíčovým principům metody:

Na konec této části věnované významu traumatizace pro integrační proces předkládáme stručné zhodnocení vlivu traumatizace na čtyři klíčové principy metody:

Internalizace základních demokratických hodnot

Mnoho traumatizovaných uprchlíků obhajovalo ve své vlasti demokratické hodnoty, a proto mají zájem účastnit se demokratických procesů v nové zemi.

Přesto může hrozit nebezpečí, že traumatizovaní uprchlíci mohou v důsledku traumatizace (somatické problémy, nedostatek energie, problémy se soustředěním atd.) prožívat problémy při zapojování se do demokratických procesů nové země.

Nakonec však nejvíce ovlivňují internalizaci demokratických hodnot subjektivní normy a hodnoty uprchlíka.

Posílení klienta v integraci

Jako v případě „běžných“ uprchlíků, i traumatizovaní uprchlíci často disponují mnoha zdroji, např. dosaženým vzděláním, pracovními zkušenostmi a politickou angažovaností. Účinky traumatizace jsou individuální, ale mnozí z traumatizovaných uprchlíků jsou silně viktimizováni. Všichni uprchlíci prožívají ztráty a rizika ztrát, ale traumatizovaní uprchlíci jsou navíc ohroženi ztrátou pocitu reality (disociace, depersonalizace atd.) a často mívají velmi silný pocit bezmoci.

Posilující přístup je proto ve vztahu k traumatizovaným uprchlíkům obzvláště důležitý. Vzhled do schématu vlastních reakcí a v případě potřeby i léčba umožní traumatizovanému uprchlíkovi možnost volby a jeho aktivní vliv na integrační proces.

Vytváření sítí

Schopnost vhodně se angažovat ve stávajících a nových vztazích je ovlivněna účinky traumatizace a zohlednění této skutečnosti je podmínkou pro vytváření sociálních sítí uprchlíkem.

Práce s dobrovolníky

Pokud jsou dobrovolníci v nové zemi zapojeni do „koučování“, musejí mít znalosti o účincích traumatizace.

Bez potřebných znalostí o traumatizaci hrozí riziko, že dobrovolník bude nerozpozná, nebo přecení symptomy a reakce uprchlíka. Zvládnutí traumatických zkušeností uprchlíka může být též obtížné pro dobrovolníka.

3.11 Literatura

Antonovsky, Aaron *Helbredets mysterium*. Hans Reitzel, 1987/2000.

ISBN 87-00-12668-3

Arenas, Julio G. (ed.) *Interkulturel psykologi*. Hans Reitzel, 1997. ISBN 87-412-3010-8

Bennike, Margrete *At reparere på det ødelagte liv – social behandling af flygtninge med kronisk stress*. Socialrådgiveren 17/99.

- Elklit, Ask *Røveriøfre*. Psylogisk skriftserie Vol. 24, No. 5, Aarhus Universitet, 1999.
- Elsass, Peter *Torturoverleveren*. Gyldendal, 1995. ISBN 87-00-22658-0
- Herman, Judith Lewis *I voldens kølvand*. Hans Reitzel, 1992/1995. ISBN 87-412-3051-5
- Jørgensen, Ulrik, Mathiasen, Stephen S. (eds.) *At overleve vold*. Klim, 1998. ISBN 87-7724-735-3
- Lauritzen, Marianne, Nørregaard, Stinne Marie (eds.) *Når det almindelige bliver ualmindeligt vigtigt*. Special-pædagogisk Forlag, 2002. ISBN 87-7399-789-7
- Montgomery, Edith *Flygtningebørn*. Dansk Psylogisk Forlag, 2000. ISBN 87-7706-248-5
- Skytte, Marianne *Etniske minoritetsfamilier og socialt arbejde*. 2. edition. Hans Reitzel, 1999. ISBN 87-412-2662-3
- Svendsen, Grete *Traumatiserede flygtninge og socialt arbejde*. Dansk Flygtningehjælp, 2001. ISBN 87-7710-355-6
- Terr, Lenore *Childhood Traumas: An Outline and Overview*. American Journal of Psychiatry, 148:1, 1991.
- Veer, Guus van der *Rådgivning og terapi med flygtninge*. Hans Reitzel, 1992/1995. ISBN 87-412-3017-5
- Willigen, Loes van, Agger, Inger, Barandiarán, Tutty, Khanal, Prakash *Torture rehabilitation centres*. MEDE European Consultancy in partnership with the Netherlands Humanist Committee on Human Rights and the Danish Institute for Human Rights. November 2003.
- World Health Organization *Collaborating Centre for Research and Training in Mental Health*. WHO ICD-10 – psykiske lidelser og adfærdsmæssige forstyrrelser: Klassifikation og diagnostiske kriterier. Munksgaard, 1995. ISBN 87-628-0042-6
- TPO, Transcultural Psychological Organization: www.tpopom.org
- Mind-spring: www.mind-spring.org

3.12 Použité techniky: Nejběžnější symptomy traumatu

Nejběžněji vyskytující se psychosociální symptomy traumatizovaných uprchlíků jsou:

- záblesky z minulosti (flashbacks)
- úzkost a noční můry
- přehnaná aktivita
- bezradnost
- problémy s koncentrací
- výpadky paměti
- poruchy spánku

- těkavost a neklid
- náladovost
- izolace
- podrážděnost a návaly zlosti
- pocit viny toho, kdo přežil

Nejčastěji se objevující symptomy a poruchy chování u traumatizovaných dětí uprchlíků jsou:

- strach být sám
- strach ze tmy
- přerušovaný spánek a noční můry
- závislost na rodičích
- impulzivní chování, zloba, vznětlivost a podrážděnost
- agrese
- těkavost a hyperaktivita
- plačtivost
- ustrašenost
- strach z hlasitých zvuků
- nechutenství
- pocit viny a sebeobviňování se
- smutek
- problémy s koncentrací
- problémy s učením
- konflikty se sourozenci
- problémy ve společenských kontaktech
- fyzická bolest
- strach z budoucnosti

Interkulturní komunikace v sociální práci

Autorky: Jacquélien Rothfusz a Jana Horská

Úvod

V integračním procesu se imigrant snaží pochopit způsob, jakým lidé komunikují v jeho nové zemi. Tento způsob komunikace může být značně odlišný a založený na jiných socio-kulturních pravidlech, než na které je imigrant zvyklý.

Každý jedinec má ve své mysli zakořeněné vzory myšlení, cítění a potenciálního jednání, jež se naučil během svého života. Většinu těchto vzorů přijímá již v raném dětství – v období velmi rychlého učení se. Tento proces nazývá Hofstede (1991) „mentálním programováním“, které určuje, jaké chování je považováno za normální a jaké reakce lze očekávat na základě lidské zkušenosti. Přesto jsou lidé natolik svobodnými bytostmi, že mohou reagovat novými, nečekanými způsoby. Zdroje „naprogramování“ naší mentality jsou ovlivňovány jak společenským prostředím, tak i biologickými determinanty. Sdílení tohoto „programu mentality“ příslušníky jedné skupiny nebo kategorie lidí je možné nazvat „kulturou“. Kultura je systém hodnot, norem, myšlenek, postojů, chování, prostředků komunikace a jejích produktů, které jsou sdíleny v určité komunitě a přenášeny z generace na generaci (Van Oudenhoven, 2002).

Když se setkají lidé různého kulturního založení, pravděpodobnost nedorozumění a neúspěšné komunikace je mnohem vyšší, než když spolu komunikují lidé zakotvení ve stejné kultuře. Projeví se to obzvláště tehdy, když lidé navzájem neznají své normy, hodnoty a vzorce chování. Je nesmírně důležité vnímat tyto rozdíly a jejich možné následky na

myšlení, citění a jednání (Pinto, 1990). Lidé si jen částečně uvědomují své vlastní referenční rámce, o to obtížnější je to s uvědoměním si referenčních rámců jiného národa (potažmo kultury). Pokud se však jedinci poznají navzájem, mohou rozpoznat rozdíly a snažit se najít jejich původ.

V sociální práci s imigranty, azylanty a jejich dětmi je možné rozlišit dvě úrovně kulturních rozdílů: první je situována v komunikaci mezi sociálním pracovníkem a imigrantem, druhou je možné pozorovat v komunikaci mezi imigrantem a původními obyvateli (de facto mimo kancelář sociálního pracovníka). Verbální i neverbální komunikace je zabarvena kulturním původem mluvčího. Z toho důvodu je pro sociálního pracovníka velice důležité, aby si uvědomoval své vlastní „mentální naprogramování“ a aby zjišťoval, jaké „mentální programy“ má jeho klient. Musí si uvědomovat, že jeho klient přikládá jiný význam věcem, jež jsou během koučování vyřčeny nebo učiněny. Pro imigranta je také důležité naučit se znát rozdíly, které se mohou stát v nové zemi důvodem nedorozumění. Obě strany se musejí rozhodnout, zda a jak chtějí změnit svůj způsob komunikace. Dobře známým příkladem zmatku v komunikaci je způsob, jak se na sebe lidé dívají (případně nedívají) během rozhovoru. V některých kulturách je normální vysoká míra očního kontaktu. Když s někým hovoříte, je považováno za nezdvořilé, pokud se tomuto člověku nedíváte do očí. Lidé si dokonce mohou myslet, že máte špatné úmysly nebo lžete. V jiných kulturách je ovšem známkou zdvořilosti klopit při hovoru oči. Dlouhý zrakový kontakt je považován za nedostatek úcty. Pokud spolu navzájem hovoří lidé s různými normami pro zrakový kontakt, kteří nevědí, že se v tomto ohledu může vyskytnout nedorozumění, vzniká vzájemné podráždění. Pokud o rozdílu vědí, mohou si o něm promluvit a rozhodnout, jakým způsobem s tímto rozdílem naloží. Imigranti v nové zemi čelí problémům způsobeným neznalostí vzorců chování. Nevědomky mohou říkat a dělat věci, které mnoho lidí považuje za nezdvořilé, a tím se vystavovat negativním reakcím druhých. Jedním z úkolů kouče je vysvětlit imigrantům, azylantům a jejich dětem odlišné kulturní normy země, která je přijala. Je běžné přijímat dárky, zeptat se kolegy na jeho nemoci, pozvat sociálního pracovníka na oběd, říci přímo, co se vám na určité osobě líbí nebo nelíbí? Každý se

jako dítě naučil pravidlům chování, ale když vstupuje do odlišné společnosti, musí se hodně nových pravidel naučit znovu.

4.1 Teorie o interkulturní komunikaci

Pro vysvětlení rozmanitosti v komunikaci bylo vytvořeno několik teorií. Některé se snaží vysvětlovat kulturní rozdíly a některé zdůrazňují jedinečnost každého jednotlivce. Teorie zdůrazňující jedinečnost protestují proti tradičním ustáleným představám (stereotypizacím) a možná jsou právě výsledkem těch teorií, které popisují rozdíly. Koncept, jež vytvořil Hofstede (1991), je příkladem popisu rozdílů kultur jednotlivých národů. Pinto (1990) se na tyto rozdíly nezaměřuje, jeho cílem je najít spojitost mezi jasně strukturovanými kulturami a kulturami s globální perspektivou. Hoffman (2002) vytváří model, kde významnou roli v komunikaci hraje kultura a další faktory. Tyto faktory je nezbytné zmínit.

Jedna z metod sociální práce, která může být použita v kombinaci s teoriemi o kulturních rozdílech, je tzv. socio-ekologický model (Kovářík, 2003). Podle tohoto modelu je každá osoba spojena s jinými osobami sítí interpersonálních vztahů. Kolem každé osoby lze rozlišit tři typy sociálních „polí“. Těsně u osoby je mikrosystém. Tento mikrosystém zahrnuje rodinu a příbuzné. Druhým sociálním polem je mezosystém, kde mají své místo přátelé, práce, škola, církev, nestátní neziskové organizace nebo sociální instituce, které osoba využívá. Třetím je makrosystém, v němž jsou lidé (systémy), jež se člověka přímo nedotýkají, ale které jej ovlivňují. Jedná se zejména o politiku daného státu, armádu, výzkum, média, policii, EU, umění, mezinárodní organizace. Tyto systémy si můžeme představit jako soustředné kruhy. Osobu, o níž je řeč, si můžeme nakreslit doprostřed těchto kruhů. Kruh kolem středu je mikrosystém. Druhý kruh je mezosystém a nejvzdálenější je makrosystém. Na začátku kontaktu zjišťuje sociální pracovník, jak fungují vztahy mezi klientem a jeho sociálními systémy – s kým má dobré (fungující) a s kým špatné vztahy a vůči komu má neutrální postoj. Poté může sociální pracovník vytvořit optimální sociální plán pro sociální terapii, která podporuje integraci a pomáhá klientovi budovat dobré vztahy.

Kultury s jednoduchou a se složitou organizací

Tönnies (1935) rozlišuje dva typy společenských struktur: „Gemeinschaft“ (komunitu) a „Gesellschaft“ (společnost). Oba dva typy sociálních struktur se nacházejí na opačných koncích kontinua a každou kulturu lze umístit někam mezi tyto dva krajní body. „Gemeinschaft“ je typická pro venkovské (zemědělské) oblasti. Společnost je soudržná, lidé mají nepsané zákony ukotvené v tradici, neodehrávají se zde žádné sociální změny. „Gesellschaft“ představuje průmyslovou strukturu např. města. Společnosti se rychle mění, znalosti a zkušenosti předchozích generací nejsou příliš užitečné. Zákony jsou psané. Krásnou ilustraci proměny tradiční společnosti (komunity) Ladaku v industriální (společnost) přináší Helena Norberg-Hodge ve své knize *Dávné budoucnosti* (Norberg-Hodge, 1996).

Pinto rozlišuje kontinuum (spojitost) ve struktuře kultur podobně jako Tönnies od kultur s jednoduchou organizací, kde jsou pravidla chování přísně definována, po kultury se složitou organizací, kde jsou pravidla popsána šíře. V tomto druhu kultury musí jednotlivec rozhodnout, jak obecná pravidla převést pro svou konkrétní situaci. V kulturách s jednoduchou (tradiční) organizací jsou pravidla jasně daná, takže jednotlivec má v každé situaci návod, jak se chovat. Kultury se složitou organizací apelují na svědomí jednotlivce, zatímco kultury s jednoduchou organizací jsou více zaměřeny na prospěch komunity jako celku. V těchto kulturách jsou lidé silně závislí na své skupině. Čest skupiny je ceněna více než osobní úspěch a vývoj jednotlivce. V kulturách s jednoduchou organizací je dobro a zlo posuzováno spíše na základě vnějších než vnitřních kritérií. Není např. akceptováno, když je někdo kritizován před druhými lidmi, protože tak ztrácí čest. V kulturách se složitou organizací je komunikace přímější, i v případech kritického hodnocení jednotlivých členů.

Kulturní rozdíly nalezneme nejen mezi státy, ale i uvnitř jednoho státu. Městská kultura se může lišit od kultury venkovské. I na individuální úrovni se lidé mohou v tomto ohledu lišit. Pinto (1990) rozlišuje čtyři faktory, které definují umístění kultury v kontinuu: ekonomický, náboženský, společenský a individuální/genetický faktor.

Pinto (1990) navrhuje třífázovou metodu, v níž si člověk nejprve uvědomí své vlastní kulturní normy, hodnoty a poté se seznámí s kul-

turními normami, hodnotami a vzory chování druhé osoby. Třetím krokem je soustředění se na vyrovnávání s rozdíly. Jednou může jednatel dospět k názoru, že jeho hodnoty jsou tak důležité, že nebude měnit své chování, jindy se může rozhodnout, že je účinnější přejít k druhé perspektivě.

Kouč si například uvědomí, že se v rámci svého studia sociální práce naučil klást jasnou hranici mezi profesionální a soukromý život. Pokud pracuje s klientem, který pochází z jiné země a zve ho na oběd, nejprve zjistí, že jeho normy nejsou univerzální. Měl by se zajímat, proč tyto normy vznikly (jaký mají význam) a zda jsou pro něj důležité. Musí zjistit, co pro klienta znamená, když jeho pozvání přijme nebo odmítne. Nakonec se rozhodne, co řekne a co udělá. Může pozvání přijmout, protože si uvědomí, že to je nejlepší způsob, jak vytvořit fungující vztah, nebo ho může odmítnout a klientovi s úctou vysvětlit, jaké má pro to důvody.

Dimenze kultur

Hofstede (1991) zkoumal kulturní rozdíly ve společnostech různých zemí. Ptal se zaměstnanců na jejich hodnoty a na základě jejich odpovědí rozlišil čtyři dimenze neboli aspekty, podle nichž lze porovnávat různé kultury. Jedná se o mocenský odstup, individualismus, maskulinitu a snahu vyhýbat se nejistotě.

1. Mocenský odstup (*power distance*)

Mocenský odstup je míra, v níž méně mocní příslušníci institucí nebo organizací v určité zemi očekávají a akceptují nerovnoměrné rozdělení moci. Rodiče se v takových kulturách domnívají, že je jejich děti budou absolutně poslouchat. Existuje významný rozdíl v hierarchii organizace mezi těmi, jež mají vysoké postavení, a těmi, kteří ho mají nízké. Podřízení očekávají, že jim nadřízený řekne, co mají dělat. Kultury negativně hodnotí, když spolu děti a rodiče jednají jako rovný s rovným, když hierarchie v organizaci je jen praktickým způsobem, jak přidělit různé role pracovníkům, a když podřízení očekávají, že se s nimi nadřízený poradí, než přijme rozhodnutí.

2. Individualismus

Společnost je založená na individualismu, pokud jsou vzájemné vazby mezi lidmi uvolněné: od lidí se pouze očekává, že se budou starat sami o sebe a o svou nejbližší rodinu. Opakem je kolektivistická společnost, kde jsou jedinci od narození začleněni do silných, úzce propojených skupin, které poskytují celoživotní ochranu výměnou za bezpodmínečnou podporu.

3. Maskulinita

Kultury jsou maskulinní, když jsou genderové role jasně společensky odděleny: u mužů se předpokládá, že budou asertivní, tvrdí a zaměřeni na materiální úspěch; ženy by měly být skromné a milující a zaměřené především na kvalitu života.

Společnost je femininní, pokud se genderové role ve společnosti překrývají: od mužů i žen se očekává, že budou milující a zaměřeni na kvalitu života.

4. Snaha vyhýbat se nejistotě

Tato dimenze určuje míru, v jaké se příslušníci kultury cítí být ohroženi nejistými nebo neznámými situacemi. Tento pocit je vyjádřen nervovým napětím a touhou po předvídatelnosti: po formálních i neformálních pravidlech.

Konfuciánský dynamismus / dlouhodobá orientace

Hofstede (1991) později přidal pátou dimenzi, kterou našel v jednom čínském průzkumu a jež nekorespondovala s výše uvedenými dimenzemi. Nazývá se „konfuciánský dynamismus“ neboli dlouhodobá vs. krátkodobá zaměřenost. Dlouhodobě zaměřené kultury dosahují vysoké úrovně ve své hospodárnosti a vytrvalosti. V krátkodobě zaměřených kulturách chtějí lidé rychlé výsledky za krátký čas – tyto společnosti tendují ke konzumnímu způsobu života.

Vrátíme-li se k teorii Tönniese (1935) popisující dva typy společenských struktur, získá „Gemeinschaft“ ve srovnání s „Gesellschaft“ pravděpodobně vyšší skóre při hodnocení mocenského odstupu, kolektivismu, maskulinity a snahy vyhýbat se nejistotě.

Hofstedova (1991) koncepce pomáhá pochopit způsob, jakým je myšlení a cítění ovlivněno kulturním naprogramováním člověka. Jelikož rozlišuje více dimenzí než Pinto, je možné získat podrobnější pochopení rozdílů a podobností.

Hofstede je kritizován za to, že popisuje národy jako homogenní kultury, což může podněcovat ke stereotypizaci.

I rozdíly uvnitř kultur mohou být samozřejmě veliké. Nizozemsko dosahuje vysokého počtu bodů v hodnocení dimenze individualismu, pokud se však přeneseme o 50 let zpět, byla nizozemská společnost mnohem více kolektivistická. Někdy je snadnější pochopit chování imigrantů, pokud je porovnáme s chováním původních Nizozemců v předchozí generaci.

Česká republika prochází od „Sametové revoluce“ mnoha změnami. Rychle se mění z „komunity“ ve „společnost“. Ve všech společnostech existují velké rozdíly mezi městem a venkovem a hluboké individuální rozdíly. Důraz na kulturní rozmanitost mezi lidmi může vyvolat předsudky. Je nutné, aby si sociální pracovníci byli vědomi tohoto fenoménu a dívali se na každého klienta jako na individualitu s různými hodnotami, normami a vzorci chování. Přesto by neměli nikdy zapomínat na výše uvedené „velké“ kulturní rozdíly.

Topoi

Hoffman (2002) předkládá alternativní způsob pohledu na interkulturní komunikaci. Zdůrazňuje individualitu každého jedince. Jednotlivec je ovlivňován mnoha faktory. Ve formování identity a způsobu, jakým lidé komunikují, hraje roli kultura, pohlaví (gender), věk, společenská vrstva, vzdělání, náboženství, sexuální orientace i profese. Hoffman se soustředí primárně na společenské faktory, ale silný vliv mohou mít faktory fyziologické (genetické).

V této koncepci je možné rozlišit 5 prvků: jazyk, řád, osoby, organizace a závazky. Pokud tato slova přeložíme do holandštiny, dostaneme: Taal, Ordening, Personen, Organisatie a Inzet, což tvoří název modelu: **TOPOI**. „Topoi“ v řečtině znamená „místa“, a na výše uvedených místech v komunikaci můžeme narazit na kulturní rozdíly a nedorozumění. Tato teorie je základem Watzlawickovy teorie systémů.

Slovo „jazyk“ představuje jak verbální, tak i neverbální složku rozhovoru. Slovo „řád“ znamená pohled účastníků na otázky, které jsou probírány. Slovo „osoby“ znamená vzájemný vztah osob, jež se účastní komunikace. Slovo „organizace“ se týká společenského a profesního prostředí, v němž se komunikace odehrává, a slovo „závazky“ jsou motivy, potřeby a přání těch, kteří komunikují.

V těchto dimenzích lze analyzovat a určit, kde v komunikaci vznikl problém. Hoffman se sice takové stereotypizaci vyhýbá, nechává prostor pro rozmanitost. Na základě této analýzy lze najít vhodnou intervenci.

Jako příklad uvádí Hoffman studentku z Antil, která při „hraní rolí“ vítá velmi dlouho klienta a snaží se, aby se cítil jako doma. Učitel reaguje kriticky. Říká, že by měla pracovat efektivněji, rychleji začít hovořit o hlavním tématu a udržovat větší odstup, když pracuje v Nizozemí. Hoffman rozpoznává problémy v oblasti řádu, protože studentka zaujímá jiné stanovisko k sociální práci a ke vztahu s klientem. Další problém je v oblasti závazků. Učitel neuznává její závazky. Poslední nedorozumění se týká organizace, protože studentka si možná neuvědomuje, kolik času má na kontakt s klientem. Otázkou také je, kolik prostoru pro rozmanitost tato škola nabízí. Hoffman tedy přichází s několika návrhy na intervenci. Učitel by měl uznat závazky studentky a pochválit její kvality. Může jí vysvětlit pojetí profesionálního postoje a poskytnout jí podrobnější zpětnou vazbu. Mohou si promluvit o tom, jaký přístup lépe podpoří efektivní sociální práci. Podle Hoffmana by se učitel neměl odvolávat na Nizozemsko, protože to posiluje kulturní stereotypizaci týkající se Nizozemců i Antilanů.

Osobní interkulturní kvality

Je zajímavé vidět, jaké vlastnosti potřebuje imigrant a sociální pracovník mít, aby se adaptoval na člověka z jiné kultury. Ve výzkumu, který prováděli Van Oudenhoven a Van der Zee (2000), bylo zjištěno pět rysů osobnosti, které vzájemně ovlivňují úspěšnost interkulturních kontaktů. Mezi tyto rysy patří: kulturní empatie, otevřenost, emocionální stabilita, společenská iniciativa a flexibilita.

Kulturní empatie je charakterizována jako schopnost vcítit se do pocitů, myšlenek a chování jedinců s rozdílným kulturním zázemím.

Otevřenost představuje otevřený postoj bez předsudků vůči různým skupinám a různým kulturním normám a hodnotám. Norský filozof Arne Naess popsal otevřenost jako postoj, v němž má člověk své vlastní představy, ale je ochoten naslouchat lidem s jinými názory. Je v zásadě ochoten změnit své přesvědčení, pokud má partner v diskusi lepší argumenty. Společenskou iniciativu definuje Van Oudenhoven a Van der Zee jako tendenci aktivně zvládat společenské situace a být aktivní.

Je na místě, pokud kouč, který chce pracovat s migranty, oplývá těmito osobnostními rysy. Van Oudenhoven a Van der Zee uvádějí, že je možné tyto kvality zčásti nacvičit – zejména tzv. kulturní empatii, otevřenost a společenskou iniciativu. Součástí výcviku sociálních pracovníků a dobrovolníků by tedy měl být i takovýto trénink, aby se naučili přiměřeně reagovat v různých situacích. Pro imigranty, azylanty a jejich děti může být užitečné zjistit, do jaké míry oplývají těmito osobnostními rysy a jak ovlivňují proces integrace.

4.2 Reflexe a závěry

Teorie komunikace jsou velmi důležité pro rozvoj koncepcí metod sociální práce. Dovednosti v profesionální komunikaci se stávají základem pro sociální práci i pro koučování klientů. Pro ty, jež pracují s uprchlíky a migranty, jsou potřebným doplňkem jejich základních znalostí. Komunikace je proces, který představuje významnou součást integrace (s tímto tvrzením souhlasili všichni partneři projektu). Sociální pracovníci (kouči), instruktoři a studenti v Nizozemsku, České republice a Dánsku ocenili specifika metody interkulturní komunikace.

Pinto a Hofstede nabízejí několik nástrojů k pochopení podobností a rozdílů mezi kulturami. Tyto nástroje mohou napomoci ke zvyšování povědomí kouče a k nalezení slov, kterými lze popsat zkušenosti. Pro úspěšnou interkulturní komunikaci je užitečných několik osobnostních rysů, které popsali Van Oudenhoven a Van der Zee. Kompetentní kouč by měl těmito rysy oplývat.

Zaměření na interkulturní komunikaci rovněž potvrdilo potřebu plynule ovládat jazyk nové země, výuka jazyka tedy nesmí být přehlížena. Kouč musí usilovat o jasné a srozumitelné používání slov v komunikaci – stejný cíl však platí i pro imigranty, azylanty a jejich děti.

4.3 Literatura

- Hoffman, E. M. *Interculturele gespreksvoering: theorie en praktijk van het TOPOI-model*. Houten: Bohn Stafleu Van Loghum, 1994.
- Hofstede, G. H. *Allemaal andersdenkenden: omgaan met cultuurverschillen*. Amsterdam: Contact, 1991.
- Hofstede, G. H. *Cultures and organizations: software of the mind*. London: McGraw-Hill, 1991.
- Kovářík, Jiří. *Posuzování potřeb ohroženého dítěte*. in Matoušek, Oldřich, et. al. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál. 2003.
- Norberg-Hodge, H. *Dávné budoucnosti*. Brno: Duha, 1996.
- Oudenhoven, J. P. L. M. van *Cross-culturele psychologie: de zoektocht naar verschillen en overeenkomsten tussen culturen*. Bussum: Coutinho, 2002.
- Pinto, D. *Interculturele communicatie: drie-stappenmethode voor het doeltreffend overbruggen en managen van cultuurverschillen*. Houten: Bohn Stafleu van Loghum, 1990.
- Tönnies, Ferdinand. *Gemeinschaft und Gesellschaft*. Leipzig : H. Buske, 1935.

KAPITOLA 5

Koučování

Autor: Cootje Logger

5.1 Úvod

Koučování = původně je slovo kouč užíváno ve vztahu k trenéru sportovního družstva. Jeho úkolem je společně s hráči naplánovat takovou strategii, jež by tým dovedla k vítězství. Kouč si zachovává odstup, proto může řešit většinu problémů s větším nadhledem než samotní hráči. Podobně jako ve sportu funguje koučování v sociální práci s uprchlíky a imigranty. Koučování je proces, ve kterém kouč (pod nímž bychom si zde mohli představit sociálního pracovníka) společně s klientem volí takové postupy a metody, které klienta dovedou k požadovaným cílům v oblasti vzdělání, práce, rodinného a sousedského života. Kouč provází klienta do té doby, než se klient sám stane soběstačným v řešení problémů spojených s integrací.

Cílem této kapitoly je poskytnout sociálním pracovníkům nebo koučům informace a nástroje, které pomáhají klientům dosahovat jejich cíle. Mezi tyto nástroje patří podpora klienta vedoucí k zvyšování sebeúcty, zlepšování jeho vzhledu a schopnosti zvládnout dané situace a zajištění jeho celkové a trvalé schopnosti řešit problémy. Tento projekt se zaměřil na koučování uprchlíků a imigrantů tak, aby se stali aktivními členy své nové společnosti v souladu se svými schopnostmi.

V této kapitole je proces koučování popsán obecně jako proces učení a zároveň je i vymezeno, co dělají koučové, jaké by měly být jejich přístupy, znalosti a dovednosti při podpoře imigrantů v jejich integračním procesu. To, čemu se říká „koučování“ v podstatě odpovídá termínu „sociální práce“, proto místo „kouč“ bychom mohli také říkat sociální pracovník. Tento proces je základem každé činnosti, kterou člo-

věk s klientem provádí, a proto je propojen s ostatními kapitolami metody popsané v této knize. Během celého procesu si musíme být vědomi interkulturní komunikace vzhledem k tomu, že se jedná o imigranty. Pro účely našeho projektu považujeme koučování za posilování klienta, což zahrnuje vztah založený na dialogu a reciproční (oboustranný) vztah mezi koučem a klientem (nazývaným též účastník). Proces posílení klienta je podrobně popsán v následující kapitole. Koučování musí být striktně na míru. Po přijímacím rozhovoru, kdy kouč a klient stanoví cíle a kdy se shodnou, jaká podpora je zapotřebí, může kouč rozhodnout, jaké části metody popsané v kapitolách 7–13 bude nejlepší použít a jak je přizpůsobit konkrétnímu klientovi. Koučování je dynamické stejně jako klientův vývoj. Během celého procesu je nutné provádět úpravy s ohledem na co nejlepší způsob dosažení vytyčených cílů.

První část této kapitoly se zabývá tím, jak vybudovat dobrý vztah s klientem, protože ten je základní podmínkou pro dosahování čehokoli dalšího. Druhá část popisuje, proč je koučování procesem, nikoli samotnými schůzkami. To je detailně popsáno v části třetí, a to včetně přístupů, znalostí a dovedností potřebných pro práci s imigranty a uprchlíky. I když se popisy soustředí na proces mezi koučem a klientem, je zřejmé, že důležitým faktorem ovlivňujícím každodenní život a příležitosti je společnost jako celek. Ve čtvrté části této kapitoly jsou uvedeny praktické, emocionální a politické faktory, které mohou ovlivnit proces koučování. Poslední pátá část této kapitoly je zaměřena na význam trvajících učebních procesů samotných koučů, na níž navazují formuláře v přílohách.

Ilustrativní příklady se týkají uprchlíků a imigrantů, kteří jsou jádrem tohoto projektu. Pramení ze zkušeností získaných v průběhu vývoje metodiky, z běžné praxe Humanitas, nizozemské organizace pracující s imigranty a uprchlíky, a od členů pracovní skupiny – samotných imigrantů. Aby byla ilustrace co nejkonkrétnější, je odkazováno na situaci v Nizozemsku. Sociální pracovníci Charity Česká republika, českého partnera projektu, neuvádějí žádné konkrétní příklady, nicméně se s příklady uvedenými nizozemskou stranou ztotožnili a velice ocenili užitečnost metody koučování popsané v této kapitole. Dánští partneři projektu informovali, jak se metoda koučování stala jednou z nejzákladnějších me-

toď používaných sociálními pracovníky, kteří koordinují integrační programy, jak je detailně popsáno např. v kapitole 13 „Koučování v rámci vzdělávání a zaměstnání“.

5. 2 Představení programu a první kontakt: vytvoření příjemné atmosféry

Než začneme podrobněji popisovat proces koučování, budeme se zabývat vytvořením vztahu mezi koučem a jeho klientem (viz též kapitola 7 „Přijímací rozhovor“). To je zásadní výchozí bod každého procesu: Bez dobrého vztahu s klientem nebude moci kouč dostatečně usnadnit proces učení.

Když při první schůzce sedí proti sobě účastník a kouč a necítí se ještě dobře, zabývá se jejich mysl nevyřešenou otázkou: „Co mohu očekávat od toho druhého?“ První schůzka je vždy průzkumná a vládne při ní určité napětí. Kouč si obvykle klade tyto otázky: „Chápe tento účastník, o čem to celé je? Ocení mé koučování? Bude ovládat jazyk dostatečně, aby byl schopen komunikovat? Neurazím jeho kodexy kulturní komunikace? Kéž by tak všechno dobře dopadlo!“

Případné skryté nebezpečí spočívá v tom, že kouč chce všechno zvládnout co nejlépe a mohl by být tak nervózní, že udělá chybu. Tím by ještě mohl zvýšit běžné počáteční napětí. Účastník jeho napětí podvědomě vycítí a bude reagovat ještě větším napětím. Tak vznikne tzv. spirála napětí, čímž by se mohla potvrdit stereotypizace, že „s cizinci se těžko komunikuje.“

Jak lze zabránit výskytu problémů na počátku?

Koučové by především měli důvěřovat počáteční motivaci účastníka, který dává svou motivaci najevo už tím, že se dostavil. Další bod je považován všemi imigranty, kteří byli v rámci projektu požádáni o kritickou zpětnou vazbu, za velice zásadní, a totiž, že by si měl kouč ještě před první schůzkou přečíst spisy, které jsou k dispozici. Na první schůzce by měl shrnout příslušné informace, prověřit je s účastníkem a pak zjišťovat další. Kouč by se měl vyhnout otázkám, na které již imigrant odpov-

děl někde jinde. Imigranti dostávají tytéž otázky a dávají stejné odpovědi pořád dokola v každé instituci jen proto, aby byli nakonec posláni do jiné instituce (organizace), kde musejí..., hádejte co..., znovu odpovídat na tytéž otázky. To vede k jejich zvýšené frustraci a demotivaci a nic se tím nevyřeší. Navíc je důležité se hned na začátku dohodnout na určitých krocích, které je třeba uskutečnit. To dá klientovi určitou perspektivu a zbaví ho pocitu, že se jedná jen o obyčejný rozhovor.

Jeden Afghánec charakterizoval tento proces takto:

„Už žiji v Holandsku tři roky a byl jsem pozván do mnoha sociálních institucí, kde mi zaměstnanci kladli množství otázek, většinou stále stejných. Zapiší si mé odpovědi na své seznamy nebo do počítače, řeknou mi, abych čekal, a já ještě pořád čekám. Nejsou to zlí lidé, mají dobré úmysly a jen dělají svou práci, protože je to jejich povinnost. V tomto projektu jsem však potkal někoho, kdo mi dal pocit, že pro mě skutečně chce to nejlepší, a já jsem pochopil, že by mi mohl pomoci, ale že se o to musím přičinit hlavně já sám. Vidíte, a pak jsem začal vyprávět, co je pro mě skutečně důležité.“

Když se kouč představuje, může říct: *„Promiňte, nehovořím vaším jazykem.“* Může se také zeptat, ve kterém jazyce by účastník nejraději komunikoval. Kouč se zeptá, jak se řekne *vítejte, děkuji vám* nebo *na shledanou* v jazyce účastníka, a může se pokusit to vyslovit. Tak si uvědomí, jak těžké, nebo dokonce nemožné to pro něj je a společně se mohou zasmát jeho strašné výslovnosti. O kulturních rozdílech se nejsnáze začne hovořit, když kouč hned na počátku řekne: *„Neznám vaši kulturu, proto se může stát, že řeknu nebo udělám nějakou nezdvořilou věc, aniž bych si to uvědomoval. Pokud by se tak stalo, byl byste prosím tak laskav a opravil mě? Myslím, že se toho od vás mohu hodně naučit.“* Tímto obraťtem je soustředění odvedeno od nedostatků účastníka k nedostatkům kouče. Zmizí napětí a může se začít budovat rovnocenný vztah.

Uzavření dohody jako rovnocenné partnerství a vzájemný závazek

Kromě vytvoření dobrého vztahu je také zásadně důležité brát vážně pravidla koučování hned od začátku. Program musí být zřetelně definován jako intenzivní koučování. To zahrnuje například posílání průvodní-

ho dopisu, v němž jsou jasně stanoveny cíle, postupy, snahy a závazky v nizozemštině, angličtině nebo v kterýchkoli jiných jazycích.

Někteří koučové a dobrovolníci byli přesvědčeni, že takové explicitní požadavky účastníky odradí a že skrytá (implicitní) nabídka programu by zvýšila jeho dostupnost, což se v několika případech skutečně stalo. Ve většině případů ovšem účastníci reagovali tím, že napodobovali chování kouče, nebrali jeho vágní (neurčitý) přístup vážně a nakonec odešli. Úvod je základem programu, proto je na místě jistá přísnost.

5. 3 Proces koučování

Koučování znamená podporovat někoho v tom, aby se dostal z bodu A (výchozí bod) do bodu B (cíl) tím nejefektivnějším způsobem pro konkrétní osobu, tzn. s minimálním úsilím a maximálními výsledky. Kouč a klient jdou spolu po cestě vedoucí k integraci. Mají schůzky v určitých intervalech a na nich se dívají zpět i dopředu. V době mezi těmito schůzkami realizují klient spolu s koučem kroky, které byly na schůzkách ujednány. Frekvence schůzek by měla být naplánovaná tak, aby mezi jednotlivými schůzkami byl dostatek času na praxi. To je pro dosahování cílů klienta nezbytné. Pokud by však mezi schůzkami byl příliš dlouhý interval, mohl by proces stanovení následných kroků zapadnout, nebo se dokonce rozplynout v každodenním shonu. Schůzky by byly příliš oddělené. Kouč je prostředníkem změny, který usnadňuje změnu v klientových potřebách a požadavcích. Role kouče zároveň přesahuje stanovené cíle, tzn. učí klienty řešit jejich vlastní problémy i po ukončení profesionálního vztahu.

Na počátku musejí kouč a klient společně provést analýzu a diagnózu výchozí situace. Musejí společně zjistit, jaká jsou klientova přání/požadavky, jaké zátěže si nese z minulosti a jaké schopnosti a slabiny má. Jakmile kouč získá tyto informace, může odhadnout, zda jsou stanovené cíle realistické a jakým nejlepším způsobem jich lze dosáhnout – pomůže stanovit drobné kroky a subcíle. V tomto procesu kouč i klient reflektují zkušenosti klienta, domlouvají se na tom, jaké další kroky klient podnikne v nadcházejícím období a zároveň se zamýšlejí nad tím,

co je pro klienta snadné a co obtížné. Na další schůzce společně zhodnotí dosažené výsledky v období mezi schůzkami. Toto hodnocení je základem pro vytváření nových plánů na postup v období následujícím. Vždy je tedy o čem hovořit a co reflektovat. Pokud se klientovi něco nepodařilo, je možné, že stanovený úkol byl pro klienta příliš obtížný nebo ho prováděl nesprávně. Tato reflexe může vést ke stanovení ještě drobnějších kroků a volbě jiných přístupů do budoucnosti. Naopak pokud byly úkoly klientem zvládnuty velmi snadno, lze pro příště stanovit větší kroky/úkoly. Pomocí tohoto trvalého postupu směrem k horizontu bude krajina, kterou si musíme razit cestu, analyzována, co se týče rizik i příležitostí.

Celý proces má kognitivní, afektivní a behaviorální aspekty. Všude ve společnosti se s uprchlíky a imigranty jedná, jako kdyby ve svém životě před příchodem do nové země ničeho nedosáhli, a pozornost je zaměřena na to, co ještě nevědí. V důsledku toho si imigrant připadá jako „nikdo“. Je proto velmi důležité s tímto znevažováním skoncovat a začít imigranta podporovat například tím, že se ho zeptáme, jaké schopnosti a zdroje byly vyžadovány v jeho rodné zemi. Toho docílíme tím, že ho např. požádáme, aby nám vyprávěl svůj životní příběh. Tento přístup je popsán v kapitole 11 „Rozšíření přijímacího rozhovoru.“ Tím, že si imigrant připomene svůj životní příběh, znovu si uvědomí své schopnosti a možnosti a stane se znovu „vlastníkem“ své minulosti a může opět pociťovat hrdost. Procházeje tímto procesem imigrant odhalí odlišnosti a podobnosti ohledně „tam a tehdy“ a „tady a teď.“ Nově přichozí se cítí nejistý a bojí se kontaktů s cizími lidmi, ale je připraven pohovořit si o tom s koučem. Tím sebedůvěra imigranta vzroste a on nakonec sebere odvahu a naváže s ostatními lidmi kontakt. Zkušený kouč ví, jakou významnou roli hrají tyto aspekty ve vlastním chování kouče i v chování samotného klienta.

Kouč – několik metafor

Kouče si můžeme představit jako fotbalového trenéra. Analyzuje silné a slabé stránky jednotlivého hráče, instruuje ho, jak zlepšit výkonnost, doporučuje tréninkové programy ke zlepšení kondice i hracích technik. Chce od svých hráčů získat co nejlepší výkony, ale také předepíše, kdy odpočinek, když dojde ke zraněním. Ví, kdy má požádat o odbornou pomoc a kde ji získá. Nenutí, nýbrž vyzývá. Během zápasu pozoruje,

dělá si poznámky, analyzuje silné a slabé stránky svého vlastního týmu i soupeřů. O přestávce a mezi jednotlivými zápasy jsou probírány a upravovány strategie hry. Trenér se stará o to, aby jeho tým dosahoval dobrých výsledků.

Jiná metafora, která může být vztažena na termín *kouč*, je umělecký poradce. Nej kreativnější a nejvydařenější představení bývají výsledkem systematického ukázněného tréninku.

Práci kouče mohou provádět profesionální sociální pracovníci, ale i schopní dobrovolníci. V takovém případě převezmou profesionální koučové vedení a poskytují dobrovolníkům supervizi. Mohou zapojit dobrovolníky do koučování a zároveň je supervidovat. Tímto se může profesionální i neformální síť kontaktů klienta zvětšit.

5. 4 Přístupy, znalosti a dovednosti kouče

To, jak bude výše uvedený proces koučování prováděn záleží na kombinaci postojů, znalostí a dovedností kouče. Kladný přístup je přitažlivý, motivující a podporuje klienta. Vytváří u něj pocit důvěry. Postoj kouče není viditelný jako takový, ale lze ho odvodit z jeho chování. To znamená, že na papíře oddělujeme postoje, znalosti a dovednosti, ale v praxi jsou propojené. Veškeré níže uvedené body vycházejí z praktických zkušeností. Organizace, které zaměstnávají profesionální i dobrovolné kouče, jsou úspěšné pouze tehdy, když vytvoří čas a prostor pro zlepšování znalostí a dovedností svých zaměstnanců. Zásadní význam mají speciální školení, systematická supervize nebo „intervize“ (probíhá mezi kolegy navzájem), pokud probíhají nejlépe jednou měsíčně nebo každých čtrnáct dní.

5.4.1 Přístupy

Profesionální sebereflexe

Každý odborník by měl mít přetrvávající povědomí a snahu se zlepšovat, jelikož on sám je tím, kdo formuje nástroje k dosažení procesu koučování. Každý kouč se musí zamýšlet nad svými vlastními znalostmi a proběhlými intervencemi, jak při konzultacích s kolegy, tak i v dialogu s účastní-

kem. Formuláře pro evidenci procesu koučování a všech momentů reflexe se nacházejí v seznamu použitých technik na konci této kapitoly.

Být přítomen

V mnoha případech uprchlíci prožili špatné zkušenosti, což vede k nedůvěře. Je velmi důležité, aby se koučovi podařilo vytvořit trvalý vztah tím, že bude ve styku s klientem déle, než je běžné. Tak je možno obnovit pocity důvěry a jistoty. To zahrnuje i doprovázení klienta koučem na terapii u odborníka nebo do jiných organizací a informování se například jednou měsíčně o tom, jak postupuje celý proces.

Základní postoj je „koktejl“

Základní postoj koučů by měl být mixem respektu, ochoty naslouchat, podpory a nadšení i schopnosti otevřít se druhému. Otevřenost rovněž zahrnuje schopnost přeformulovat situaci. Nebojte se používat svůj vlastní smysl pro humor. Nehrajte „rolí“, buďte jednoduše sami sebou. Kouč by měl být schopen na požádání říci i něco o sobě. Například jeden účastník-muž se zeptal svého kouče-ženy: *„Proč jste se rozvedla po dvaceti letech manželství? Řekl bych, že po dvaceti letech si člověk zvykne na záporné vlastnosti toho druhého.“* To vyvolalo rozhovor o tom, co člověk žádá a čeká od manželství, o roli, kterou hrají sociální a ekonomické faktory, jaké jsou možné alternativy a jak se tyto věci mohou lišit mezi jednotlivými společnostmi i uvnitř nich. Účastník rozhovor uzavřel slovy: *„Teď toho o sobě víme více a zlepšilo to naši spolupráci.“* Pro kouče je darem, když klient hovoří o „naší spolupráci“.

Pokud by si kouč-žena v našem případě zalekla toho, že „ten muž ode mě něco chce“, nikdy by takový rozhovor nezažila. Nikdy nedělejte ukvapené závěry založené pouze na jednom předpokladu.

Sebereflexe: zacházení s nejistotou a žádost o podporu

Je dobré vědět, co považujete za obtížné a klást sami sobě tyto otázky: co se podařilo, co se nepodařilo a proč? Kouč by se neměl vyhýbat osobním pocitům nebo je popírat a měl by se sám sebe ptát: „Jak konfrontační mohu být vůči ostatním? Kolik problémů jiných lidí jsem schopen zvládnout? Do jaké míry umím být trpělivý?“

Kouč může o některých problémech hovořit s účastníkem a o jiných s kolegy. Jen málokdy bývá tím jediným, kdo má určitý problém, a když se o problému pohovoří, zmírňuje to tlak a často vznikají kreativnější řešení.

Subjektivní normy a hodnoty

Tím, že kouč probírá s účastníkem subjektivní normy a hodnoty, získávají obě strany mnohem objektivnější pohled na kulturní rozdíly. Koučové mohou nevědomky promítnout na klienty své vlastní představy, například „adolescent nerad hovoří o věcech s rodiči“. To může být pravda v některých evropských zemích, ale možná je to velice odlišné u uprchlíků, kteří jsou šťastni, že celá jejich rodina v bezpečí přežila válku, a pocházejí z kultur, kde má rodina větší význam než tady.

Odvaha kombinovat rovnoprávnost a autoritu

Profesionální autorita je určitou formou autority a účastník očekává, že kouč bude odborníkem. Mnozí koučové v nizozemském sociálním sektoru si pletou autoritu s autoritativním chováním. To je chování, při němž jsou lidé snižováni. Z pozice své profesionální autority však kouč může klást na účastníka určité požadavky.

Například jeden účastník zatelefonoval koučovi kvůli tomuto problému: *„Nestihnu naši schůzku příští čtvrtek.“ „Proč ne?“ „Musím jít s přítelem kupovat kolečkové brusle.“ Kouč (se smíchem): „Je vidět, že svou budoucnost berete vážně. Ale ve čtvrtek večer mají obchody otevřeno až do devíti a my skončíme před půl osmou, tak co kdybyste zavolal příteli a požádal ho, abyste šli později, protože vás čekám.“* Účastník se nakonec dostavil. Schůzka je schůzka a lze ji přeložit jen z naléhavých důvodů. Kombinace „přísnosti“ na jedné straně a otevřenou atmosférou, humorem, úctou a důvěrou na straně druhé se vyplatila.

5.4.2 Znalosti

Znalosti jsou předpokladem pro pochopení. Oblasti znalostí, nezbytné pro kouče podporující proces integrace, jsou následující:

Všeobecné znalosti o používaných metodách nebo modelech

Koučové musejí znát systematiku metody nebo modelu, jež používají, a zároveň musejí mít povědomí o potřebných dovednostech. Tyto znalosti a dovednosti jsou základním předpokladem pro to, aby metodu mohli aplikovat tím způsobem, že klientovi poskytnou flexibilní podporu, jakou v dané situaci potřebuje. Na druhou stranu by kouč neměl být příliš flexibilní, protože by to mohlo způsobit úplný odklon od stanovených cílů. Zároveň by kouč neměl být rigidní v aplikaci metodiky, protože to by se mohlo stát krunýřem svírajícím nejen kouče, ale i klienta.

Znalosti psychologie akulturace a traumatu

Zkušenosti s imigranty a uprchlíky a znalosti psychologie akulturačního procesu (kapitola 2 „Migrate: Možnosti a problémy související s integrací“), jímž procházejí všichni imigranti, jsou velmi důležité. Kromě těchto znalostí musí být kouč schopen rozpoznat signály traumatických symptomů u uprchlíků (kapitola 3 „Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky“), hovořit o nich a směřovat traumatizované klienty na odborníky.

Znalosti koučů, kteří jsou sami imigranti

V projektu byl jeden z profesionálních koučů sám uprchlíkem. Byl velmi dobře schopen pomáhat svým klientům pomocí příkladů ze svého vlastního života. Vyprávění o hloupých a nesprávných rozhodnutích, která dělal v prvních letech pobytu v nové zemi, a o tom, jak je nakonec úspěšně překonal, jeho klienty výrazně motivovalo. Někteří klienti, kteří málem nedokončili školu, dokonce přestali brát drogy a vrátili se do školy.

Znalosti o zemích původu účastníků

To, co nám připadá zvláštní, může být jinde naprosto normální. Znalosti a pochopení zemí původu přispívají k lepšímu chápání účastníků. Cestoval někdy kouč do zahraničí, například o dovolené, a byl tam svědkem každodenního života? Četl něco o zemi původu nebo se o to snaží?

Jeden Iráčan vypověděl: „Lidé v Nizozemsku toho o naší zemi vědí velmi málo.“ Jeden Íránec řekl: „Výuka zeměpisu je v Nizozemsku na velmi špatné úrovni. Ani vzdělaní lidé nic nevědí o městech a řekách světa, což mě překvapilo.“

Když se společně s klientem podíváte do atlasu nebo obrázkové knížky napsané o jeho zemi, může to přinést potěšení i nové informace. Pokud je kouč ochoten získat hlubší znalosti a projevuje zájem, stimuluje tím vzájemnost.

Znalosti vztahující se ke zvládnutí jazyka: vyjadřování pomocí jazyka jako podmínka pro porozumění

Jazyk, v němž účastník nejlépe může komunikovat se svým koučem

V Nizozemsku i v mnoha jiných zemích si mnozí koučové mysleli, že pro účastníky bude prospěšné, když je budou nutit mluvit nizozemsky nebo jazykem země, do které přišli. Vždyť jak by mohli fungovat, pokud nebudou umět jazyk? Zajímavá otázka k zamyšlení: Proč může americký inženýr přijet a pracovat pro nizozemskou společnost, aniž by byl nucen učit se nizozemsky, zatímco irácký inženýr, který plynule hovoří anglicky a má za sebou významné projekty se stavbou silnic u německých a japonských společností, nesmí dělat vůbec nic, dokud se nenaučí nizozemsky? Ano, někdy je to opravdu zvláštní. Totéž platí pro lékaře v nemocnicích.

Používejte jazyk, který účastník i kouč ovládají nejlépe. Vždyť naučit se nizozemštinu není cílem této části koučování. Cílem je umožnit uprchlíkovi, aby si vytvořil zřetelný osobní profil. Pokud účastník hovoří trochu nizozemsky, ale například dobře anglicky, je lepší používat tento jazyk, pokud ho ovládá i kouč. Hlavním smyslem je, aby účastník získal dobré informace, mohl navazovat kontakty s druhými a neměl pocit, že je omezený jazykovou bariérou. Tak bude efektivněji postupovat dopředu. Mnozí uprchlíci, hlavně ti vzdělaní, se stydí za to, že nemluví dobře nizozemsky, a tak raději mlčí, aby nevypadali hloupě. Navíc uprchlíci se ve škole nenaučí vždycky zrovna ta slova, která jsou pro ně důležitá.

Jazyk a vhodní koučové nebo dobrovolníci

Nad jazykem bychom se měli zamýšlet, když vybíráme vhodného dobrovolníka nebo kouče pro práci s klientem. Pokud například účastníci studovali v Rusku (jako například mnoho Afghánců a Afričanů), bylo by vhodné nechat působit jako dobrovolníky osoby, které studovaly ruš-

tinu. Mnoho starších Somálců muselo na střední škole používat italštinu (totéž platí o Indii s angličtinou) nebo studovalo v Itálii. Studentům těchto jazyků může dobrovolnická činnost přinést užitek, protože si mohou současně procvičovat jazyk, a tím umožní účastníkovi, aby jim také poskytoval své služby.

Jako velmi přínosné se osvědčilo používání ruských nebo italských slovníků. Nikdy to nebylo uprchlíkům navrhováno, protože to před začátkem projektu nikoho nenapadlo. Díky používání slovníků se účastníkům mnohem lépe komunikovalo. Slovníky jsou často snadno a levně k dostání v knihovnách a antikvariátech.

Jazykové znalosti koučů mohou být obohaceny

Jak jsme již uvedli na začátku této kapitoly, je docela dobré zkusit se naučit několik slov v jazyce účastníka. Účastník ocení, když si dá kouč práci s tím, aby mu uměl v jeho jazyce říct *děkuji vám* nebo *na shledanou*. Společně se mohou zasmát jeho špatné výslovnosti v jazyce účastníka. A kouči prospěje, když si uvědomí, jak je obtížné vyslovovat a pamatovat si jména v cizích jazycích, i když se velice snaží. Společná práce a smích vytvoří vzájemné pouto důvěry.

Jazyk a obrázky: kresby

Účastníci, kteří nemají příliš velké jazykové znalosti (i jiní účastníci), mohou lépe komunikovat pomocí kreseb namísto slov. Jednoduchá kresba může za pět minut objasnit víc než hodina obtížného zápasení se slovy. Každý umí kreslit, proto každý může používat tento způsob komunikace. Účastníci také začali kreslit, a tak vznikla určitá varianta jazykového vyjadřování a interpretace obrázků. Kromě kreslení konkrétních obrázků mohou být pro klienta i kouče velmi užitečné i abstraktnější symboly jako čáry (mezničky v životě) umístěné na časovou přímku a barvy vyjadřující určité emoce.

5.4.3 Dovednosti

Koučové mohou ukázat své znalosti a postoje svým chováním.

Obecné dovednosti potřebné k systematické práci s modelem

Obecné konverzační techniky a dovednosti

Konverzační techniky používané v rozhovorech s Nizozemci/Dány/Čechy platí i pro cizince:

Kladení otázek

Vyptávejte se a aktivně naslouchejte. Otevřené otázky přinesou více informací než otázky uzavřené. Na ty se často odpovídá jen společensky žádoucím „ano“.

Empatie

Buďte empatický/á a snažte se vycítit, jak druhý člověk vnímá své okolí.

Zpětná vazba

Snažte se poskytovat zpětnou vazbu na určité konkrétní chování: „Viděl jsem/slyšel jsem, že děláte..., což mi vnuklo nápad, vzbudilo ve mně dojem, že...“ Pozitivní zpětná vazba podporuje sebedůvěru a motivaci.

Zpětná vazba na nevhodné chování a špatně pochopené informace je jakousi prevencí selhání, které by mohlo vést ke snížení sebedůvěry.

Konfrontace

Buďte schopni konfrontovat někoho a dostat ho ven z bludného kruhu, z něž se sám dostat nedokáže.

Pozitivní „přeznačkování“: poskytnutí nových perspektiv klientovi i koučovi

Příklad pozitivního „přeznačkování“:

Pokud se někdo nedostaví, může si kouč myslet, že se to stalo, protože je těžké si domlouvat schůzku s lidmi z určitých kultur (zařadí si

je do „šuplíku“), a nepodnikne nic. Kdyby poslal pohled: „Je škoda, že jste nestihl naši schůzku, doufám, že nejste nemocný a že se s vámi uvidím dne... (datum)“, mohlo by to způsobit divy.

Metakomunikace

Objasňování situace během probíhající konverzace (metakomunikace = mimoslovní komunikace) a také uvědomění si (proti)přenosu, pokud vás klient uvádí do rozpaků nebo jinak irituje, a schopnost společně zkoumat, proč se tak chová.

Dovednosti pro podporu řešení problémů a rozhodování

Zkoumání možností výběru, probírání všech argumentů a hledání důležitých informací podporujících rozhodování klienta, nikoli nucení klienta do řešení, které se nabízí jako první.

Používání intervencí z behaviorální psychoterapie

Následující příklady ukazují, jak se praktikuje modelování, posilování a hraní rolí i jiné prvky z behaviorální psychoterapie. V každém z uvedených příkladů lze nalézt více než jeden prvek.

Doprovazení a modelování

Basir, matematik a profesor na Kábulské polytechnice, studoval matematiku v Rusku a výborně mluví rusky. Neznal nizozemskou matematickou terminologii, a proto nemohl podrobně zodpovědět otázky vztahující se k jeho profesi. Potřeboval speciální slovníky, které nemohl sehnat ve veřejné knihovně. Jeho kouč mu doporučil, aby se po nich podíval v oddělení slovanských jazyků v univerzitní knihovně. On o existenci univerzitní knihovny ani nevěděl. Jelikož v Kábulu byla jediná knihovna, ani ho nenapadlo se zeptat, zda existují jiné knihovny kromě veřejné knihovny, kterou znal. Kouč zavolal na univerzitu, a když ho několikrát přepojili, dostal k telefonu toho správného zaměstnance, který ho informoval, co kde může najít, a nabídl, že v knihovně mu poskytne pomoc. Basir naslouchal telefonnímu rozhovoru a řekl: „Tak takhle to děláte; to já vždycky chodím od jednoho regálu ke druhému.“ Kouč se rozhodl, že ho doprovodí do čítárny. Když zjistil, že Basir nemá odvahu jít k přepážce, kouč šel s ním.

Slovník byl vyhledán v databázi knih v počítači a zaměstnanec od sousední přepážky dokonce uměl rusky. Tento zaměstnanec povzbudil Basira, aby přišel do knihovny, kdykoli bude mít nějaké otázky.

Kdyby byl kouč Basira nedoprovázel, byl by nenašel informace, které potřeboval pro sebe prezentaci. Jednání kouče slouží jako model pro způsob, jakým by se mělo v obdobných situacích postupovat. Tento příklad začal odlišným jednáním (transformace jednání); to bylo Basirem oceněno a zvýšilo jeho sebedůvěru. Kouč mohl vidět Basirovo chování a oba si o něm promluvili, čímž zlepšili vzájemné porozumění. Tento příklad znázorňuje, jak může v praxi jednání předcházet před porozuměním, zatímco v teorii by jednání mělo následovat po porozumění.

Vědět, jak vzájemně přiřazovat klienty a kouče nebo dobrovolníky

Mezi profesionálními a dobrovolnými kouči existují rozdíly. Metoda koučování může být používána oběma, ale na dvou různých úrovních. Očekávání vztahující se k úrovni reflexe ohledně etických témat, teoretických znalostí a naučených dovedností se u profesionálních a dobrovolných koučů liší. Profesionál pracuje nezávisle, provádí hlubší a širší diagnózu schopností svého klienta a systematicky mu pomáhá při dosahování jeho cílů. Proto ví, jaké druhy vlastností musí dobrovolník mít, aby pomohl danému klientovi ve vývoji. Profesionální kouč je omezen popisem práce. Právě profesionál je často i koučem klienta dobrovolníka. Sdílet s klientem společný jazyk je pro profesionálního kouče velmi užitečné, obzvláště v případech, kdy klient neovládá nový jazyk příliš dobře. Je-li to možné, věk a pohlaví by měly být též brány v úvahu.

Za ideálních okolností by měl být brán ohled na podobnost charakterových vlastností při přiřazování dobrovolníků ke klientům. Více podobností mezi dobrovolníkem a uprchlíkem vytváří větší pochopení a lepší podmínky pro empatii a porozumění.

Objektivní vlastnosti, jako například věk, pohlaví, profese a ovládání jazyka, jsou užitečné a umožňují hovořit o výchově dětí, porovnávání učebnic a srovnávání, do jaké míry jsou úrovně vzdělání v obou zemích podobné. Navíc to umožní snadnější vytváření sítě kontaktů: „Do šesti měsíců by mělo být možné, aby uprchlík navázal kontakt s někým v Nizozemsku, kdo má podobné vzdělání a pracovní zkušenosti jako on.“

Využívání sítě osobních kontaktů a vytváření sítí

Profesionální i dobrovolní koučové by si měli uvědomit, že není možné posílit někoho v oblastech, ve kterých se nevyznají (viz kapitola 12 „Vytváření sítí“). Klienti často potřebují informace nebo kontakty v oblastech, o nichž kouč nemá žádné znalosti. Dobrovolníci se někdy domnívají, že oni jsou „ten pravý kontakt“ pro uprchlíka, a zapomínají mu pomáhat kontakty rozmnožovat a budovat síť společenských kontaktů. Dobrovolník by se měl naučit přijmout roli prostředníka. Může prozkoumat svůj vlastní okruh přátel a známých a provést brainstorming s jinými kouči. Tak může jít příkladem a ukázat, že pokud člověk něco neví, může se zeptat někoho jiného.

5.5 Praktické, emocionální a politické aspekty koučování uprchlíků

Na závěr této kapitoly uvedeme několik příkladů praktických, emocionálních a politických aspektů, na které by měli být koučové uprchlíků připraveni. Tyto příklady rovněž ukazují, jak fungují společně přístupy, znalosti a dovednosti.

5.5.1 Řešení praktických otázek

Buďte otevření k tématům, která účastníky zajímají. Mnoho takových témat pochází z každodenního života. Účastníci si o nich chtějí promluvit s koučem, i když tato témata nejsou zrovna na programu.

Například dopisy a formuláře, které účastník nechápe, často poskytnou vhodnou základnu přístupu k pokračování v určité metodě. Obecné rozebírání vstupu na trh práce se osvědčilo jako výborná příčina k projednání akčního plánu: Kde byste se zeptal na informace? Jak byste to udělal? Které společnosti by vás obzvlášť zajímaly? Vhodným důvodem k diskusi o tom, jak se vyrovnávat s byrokracií, by byla tato situace: konzultanti úřadu práce či sociálních služeb by řekli: „*Musíte počkat, zkusím to pro vás zjistit*“, a účastník řekl koučovi: „*Ale já už čekám tři měsíce a oni se mi ještě neozvali*.“ To je vhodná příležitost k tomu, abychom řekli

účastníkům, že musejí sami za dva až tři týdny zavolat a poptat se, jak hledání dopadlo. Jinak budou čekat věčně. Účastníci tak dají najevo, že mají skutečný zájem, což organizace jako úřad sociálního zabezpečení přiměje k tomu, aby se jim vážně snažily pomoci.

Zkoušky ve škole kladou velký nárok na energii účastníků, proto jim pak nezbyvá čas na domácí úkoly z programu. Přesto je pěkné oslavit složení zkoušky ve škole a podpořit a stimulovat účastníky, kterým se tak dobře nedařilo.

5.5.2 Emocionální problémy**Kouč nemůže vyřešit všechny problémy**

Lidé mohou spontánně hovořit o svých problémech již při přijímacím pohovoru. Kouč přitom může získat pocit, že nemůže nic udělat. Nicméně on už může pomoci tím, že je pro někoho k dispozici. Naslouchat něčímu příběhu znamená poskytnout mu podporu a pomoc. Kouč by měl být schopen se radit s kolegy a posoudit vážnost situace. Měl by být schopen rozhodnout, zda postačí síť osobních kontaktů uprchlíka nebo zda je nutná odborná pomoc. Také by měl být schopen určit, zda se jedná o normální reakci na problémy, které účastník řeší, nebo zda jsou to symptomy vážných problémů.

Jedna somálská žena například nečekaně zavolala koučovi domů. Vést domácnost a starat se o pět dětí je pro ni příliš obtížné, a tak požádala kouče, aby jí pomohl se rozvést. Kouč má zařídit, aby policie vyzvedla děti z jejího domova. Rozhodně nechce žádné kontakty s lidmi ze své vlasti („Nemám s nimi žádné kontakty“). Kouč ji čtyři roky učil jazyk, zná její situaci a ví, že neexistují žádné vážnější problémy kromě toho, že jí manžel nepomáhá s domácími pracemi. Znovu vše prověřil a důkladně to s klientkou probere. Také se poradí se svým supervizorem a se somálským sociálním pracovníkem a nechá u sebe klientku přespat. Dohodnou se, že budou manžela informovat, kde je, aby si nedělal starosti. Jsou učiněny první kroky k tomu, aby nedošlo k vyhrocení situace. Následujícího dne se klientka rozhodne zajít za svou somálskou přítelkyní (má jich mnoho). Společně se rozhodnou vyřešit problém tradičním způsobem, nejprve přes svou vlastní ženskou síť: nejstarší žena

promluví s nejstarším mužem; ten pak promluví s manželem, celou věc projednají a manželku s manželem usmíří. Nyní manžel pomáhá ženě, aniž by ztratil tvář. To posílilo vazby klientky s vlastními kořeny.

Traumatické zkušenosti

Když se lidí zeptáme na jejich minulost, může to vynést na povrch všechny možné emoce. Kouč by na to měl být připraven a včas požádat o podporu. Rozhodně by neměl slídit a připomínat jim věci, s nimiž se nedovedou vyrovnat. Uprchlíci se musejí sami rozhodnout, o čem chtějí mluvit a s kým. V poslední době se média velice zabývala syndromem posttraumatického stresu (PTSS) u uprchlíků, což mohlo vzbudit dojem, že jím trpí každý uprchlík. Většina uprchlíků sice trauma prožilo, ale jen 30 % z nich má skutečně PTSS. To je podrobně popsáno v kapitole 3 „Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky“.

Koučové by si rovněž měli uvědomit, že v mnoha kulturách, můžeme vzít za příklad třeba jižní Evropu, dávají lidé své emoce najevo mnohem snadněji, otevřeněji a silněji než v jejich vlastní kultuře. Imigranti si často myslí, že Severoevropané jsou emocionálně chladní lidé, a na první pohled mají dojem, že tento chlad je záměrně nepřátelský: *„Ze začátku jsem si myslel, že lidé tady mě nemají rádi, ale později jsem zjistil, že vy se vždycky chováte chladně ke každému, dokonce i mezi přáteli.“ (afghánský uprchlík)*

5.5.3 Politické vnímání člověka a společnosti

Mnoho uprchlíků sem přichází, protože politicky hájili určité věci. V důsledku toho je jejich politický postoj zásadní součástí jejich identity. Koučové by měli být schopni jim pomáhat a zaujímat nestranný postoj. Situace jako například války v Súdánu, Kosovu, Iráku, Afghánistánu se nedají přehlížet a způsobily celou řadu emocionálních reakcí. Uprchlíci jsou často z různých kmenových, náboženských nebo politických skupin z téhož kraje a mají k sobě nepřátelský postoj. Je důležité naslouchat příběhům, které uprchlíci vyprávějí, a být nezaujatý. Je také důležité nevnučovat jim morální normy. „Přišel jste do naší země kvůli míru, tak byste měl přestat cítit nenávisť a podezíravost vůči svým bývalým nepřátelům,

protože oni jsou také uprchlíci.“ Taková prohlášení mohou mít kontra-produktivní účinky. Budeme-li hovořit na obecné úrovni o lidských hodnotách a diskutovat o tom, že každý člověk má své dobré a špatné stránky, bude diskuse efektivnější. *„Vůdcové udržují lidi v nevědomosti a štvou je proti sobě. Nemůžete vinit jednotlivé prosté lidi.“ (afghánský uprchlík)*

5. 6 Formuláře pro zlepšení procesu koučování pomocí transparentnosti

Zlepšování v praxi

Existují dva důvody, proč si vést záznamy o procesu koučování, a proč zvyšovat jeho transparentnost. Prvním z nich je kritická sebereflexe kouče, když hodnotí po každém sezení s klientem a zapisuje si své postřehy ke klientovi a hodnotí své vlastní silné a slabé stránky, čímž se zlepší jeho profesionalita, proto z toho má prospěch i klient. Tyto vyplněné formuláře jsou také velmi užitečné při intervizi mezi kolegy. Druhým důvodem je, že jsou formuláře k zaznamenávání postupů s klientem užitečné, poněvadž přispívají k rozvoji klientova portfolia. Pokud kouč odejde, mohou jeho kolegové snadno pokračovat v jeho práci a i jiné organizace zabývající se klientem mohou sledit podle toho svůj postup. Toto zaznamenávání slouží i pro kontrolu činnosti kouče a k jeho zodpovědnosti.

Hodnocení a zlepšování rozvoje metody

Proces koučování popsany v této kapitole je základem, na němž jsou budovány všechny další specifické metody v projektu „Leonardo“. Ukázalo se však, že pro všechny je provádění tohoto důsledného postupu velmi obtížné.

Pro budoucí používání této metody se koučové shodli na tom, že pro jejich vlastní vývoj i pro dobro klientů je základním faktorem systematická reflexe. Proto doporučujeme, abyste při průběžném hodnocení metody koučování používali dva formuláře. Byly vytvořeny v rámci projektu k tomu, aby sloužily k průběžnému hodnocení metody koučování. Formuláře naleznete v použitých nástrojích na konci této kapitoly.

5. 7 Reflexe, diskuse a závěry

Všichni sociální pracovníci a dobrovolníci, kteří se účastnili zkušební fáze tohoto projektu, uvedli, že proces koučování popsany v této kapitole je zásadní. Všichni imigranti účastníci se projektu a členové kritického panelu zdůrazňovali význam „dobře vybavených“ profesionálů i dobrovolníků. Ovšem to, co v teorii vypadalo snadné, se v praxi ukázalo jako velmi složité. Níže uvádíme některé faktory, které k tomu přispívají.

Integrační politika se ustavičně mění a s ní i pravidla a předpisy pro organizace zapojené do integračního procesu. Pravidla jsou čím dál přísnější, a tak organizace předepisují striktněji svým zaměstnancům, co dělat a co ne. Navíc přísná politika přijímání uprchlíků způsobila obrovský pokles počtu nových žadatelů o azyl. Existuje rovněž výrazná politika k odrazování tradičních imigrantů. Tento pokles znamená snižování financí, které mohou organizace využívat. Ty pak musejí dávat výpověď zaměstnancům a zbylí zaměstnanci musejí řešit problémy klientů, kterým se věnovali jejich kolegové. Pomoci vyřešit tento problém může větší zapojení dobrovolníků do práce NNO.

Vláda uspořádala celý integrační proces tayloristickým způsobem, převedla části programu na mnoho různých organizací, bez nutné koordinace, která by nastolila jeden proces. Partnerské organizace v Nizozemsku často ani nevědí, co dělá s klientem druhá organizace, v Dánsku je tento proces koordinován lépe.

Celý tento systém pravidel a předpisů zahrnující mnoho různých organizací, sociální práci a terapii neexistuje ve většině zemí, odkud imigranti a uprchlíci přicházejí. To, co je tak evidentní pro sociálního pracovníka, pro imigranta tak jasné není, přesto odpovídá „ano“, aby potěšil svého sociálního pracovníka, když mu vysvětluje něco, čemu stejně nerozumí.

Na druhé straně v nezápádních zemích jsou vztahy nástrojem, který uvádí věci do pohybu, a proto se imigrant usilovně snaží vytvořit silný osobní vztah. V severoevropských zemích profesionální kodex sociálního pracovníka předepisuje, aby si sociální pracovník udržoval profesionální odstup. Nemůžeme předpokládat, že to imigrant pochopí. Podrobněji o tom budeme hovořit v kapitole 12 „Vytváření sítí“.

Krizová intervence předchází práci na dlouhodobém vývoji. Každý sociální pracovník ví, že nejprve je třeba vyřešit vážné emocionální a primární materiální problémy. Pokud si to ovšem kouč výslovně neuvědomil a s klientem výslovně neprohodil a neujednal, že cílem je dlouhodobý vývoj, nebyl tento proces realizován. Klient navštěvoval kouče, jen když potřeboval vyřešit nějaký problém, a jen někdy bylo možno pracovat na klientových budoucích cílech. Osvědčilo se také pracovat s vlastnostmi dané osoby, i když byly přítomny problémy, jako je například trauma. Klientovi to pomohlo oprostit se od každodenních problémů, zmenšit je, a tak usnadnit jejich zvládnutí.

V některých případech byla komunikace také obtížná a časově náročná kvůli nepřítomnosti překladatelů/tlumočnicků. Dánské zkušenosti jsou v některých případech podobné jako nizozemské, je kladen stále větší důraz na komunikační potřeby a metody zahrnující využívání profesionálních překladatelů/tlumočnicků na podporu úspěšného procesu koučování.

Všechny tyto faktory brání procesu směřujícího k integraci. Úkolem organizací, které zaměstnávají kouče, je podporovat kouče v jejich pracovním úsilí a v jejich odborném růstu. A pro politiky, kteří vytvářejí pravidla, je úkolem toto organizacím umožnit. Politici zdůrazňují, že řádná integrace je velmi důležitá. I když mnoho politiků, při vyjadřování se k tomuto tématu, dává vinu imigrantům s tím, že množství peněz poskytnuté na integrační procesy je neadekvátní ve srovnání se skutečně dosaženými výsledky. Jenže mimo oblast sociální práce se na koučování vydává mnohem více peněz.

Kdo jsou potenciálními klienty koučování?

Potenciálními klienty koučování nejsou jen klienti ve smyslu sociální práce, takzvaní nemajetní, ale může jím být každý, kdo se chce zlepšit, i ten může využít metodu koučování. Koučování se nevztahuje pouze na ty, kteří nedokáží zvládnout svou situaci, jak si mnozí myslí. Naopak, většina finančních prostředků vynakládáná v dnešní době v Evropě na koučování je ku prospěchu lidem „majetným“, tj. s vysokým vzděláním a vysoce zaměstnavatelným. Ministři intenzivně využívají mediální koučování, aby se ukázali v médiích v dobrém světle. Manažeři využívají

koučování nabízené tzv. *head hunters* k nalezení lepší pracovní příležitosti. Spisovatelé se nechávají instruovat, jak se zlepšit v psaní.

Proto bude velmi demokratické posilovat pomocí koučování i méně majetné klienty, například právě imigranty a uprchlíky, kteří se často v životě potýkají s nesnázemi.

5.8 Použité techniky: Formuláře určené ke zlepšení koučování

Formulář 1: reflexe koučů: evaluace schůzky a vaše role

(Nejefektivnější je vyplnit tento formulář hned po skončení schůzky – počítejte s časovou rezervou)

Jméno klienta:

Číslo schůzky:

Datum:

Jméno kouče:

Použitá metoda:

1 Jak obecně probíhala schůzka?

2 Jakou měla schůzka atmosféru?

3a Co proběhlo dobře a proč?

3b Co neproběhlo tak dobře a proč?

3c Co bylo motivující?

3d Co narušilo průběh schůzky?

4a Jaké cíle jste si vytyčil/a?

4b Dosáhl/a jste cílů – do jaké míry?

5a Jaké kroky podniknete příště (obsah a přístup)?

5b Jak můžete zlepšit klientovy schopnosti zvládnout problémy?

Určeno pro nového uživatele této metody:

6a Do jaké míry byla metoda (její prvky) pro Vás nová?

6b Do jaké míry byla metoda srozumitelně popsána?

6c Jaká konkrétní část této metody Vám pomohla podpořit klienta?

Formulář 2: zápis ze schůzek koučování klienta

Část A: Koučova příprava na schůzku

Jméno klienta:

Číslo schůzky:

Datum:

Jméno kouče:

Použitá metoda:

A Dohodnuté úkoly z předcházející schůzky:

1 Jaké aktivity jste musel/a (jako kouč) učinit?

2 Jaké aktivity musel/a učinit klient/ka?

B Čeho chcete dosáhnout s klientem při této schůzce?

C Doplňující informace od jiných organizací o pokroku, jež klient učinil (např. jazyk, koučování od dobrovolníků, zdraví...)

Část B: Praktické informace o schůzce

Jméno klienta:

Datum schůzky:

Číslo schůzky:

Použitá metoda:

Témata konverzace:

1 Krátkodobé cíle:

1a Současný stav věcí:

2 Držel/la jste se (klient i kouč) Vašich dohodnutých úkolů?:

2a Pokud ne, proč?

3 Jaké jsou další kroky k dosažení cílů?

3a Dohodněte se na aktivitách, které musejí být učiněny do další schůzky:

– Aktivity kouče:

– Aktivity klienta:

4 Je-li to možné, učiňte stejné kroky jako v bodě 3 pro středně a dlouhodobé cíle, pokud je to vhodné. Vytvořte nebo upravte seznam všech praktických aktivit, které musejí být učiněny.

5 Určeno pro nového uživatele této metody:

5a Jaké prvky této metody, praktikované v rámci této schůzky, jsou pro podporu klienta potřebné? Prosím uveďte a vysvětlete (na příkladech).

5b Jaké prvky této metody, praktikované v rámci této schůzky, nejsou pro podporu klienta potřebné? Prosím uveďte a vysvětlete (na příkladech).

POSÍLENÍ KLIENTA V INTEGRACI

Autor: Cootje Logger

Spoluautor: Vibeke Enrum

6.1 Úvod

Tato kapitola navazuje na předchozí kapitolu o koučování a poskytuje více informací o procesu posílení a o tom, jak mohou koučové pomáhat svým klientům při získávání posílení, což je konečným cílem a jedním z hlavních principů tohoto modelu. Posílení je tedy základním přístupem, praxí a důležitým aspektem každé části metody.

Definice posílení:

- Posílení je proces zaměřený na změny v mocenských vztazích.
- Je to proces, který se používá pro jednotlivce, skupiny, organizace nebo společnost.
- Posílení znamená změny na dvou frontách: pro ty, kteří dříve měli malou nebo žádnou moc, a pro ty, kteří mají vliv a moc na pracovním trhu, v sociálním, kulturním a politickém kontextu.
- Posílení znamená změnu v odborných metodách. Hlas má být poskytnut i těm, kteří dříve měli malý nebo žádný vliv – jejich zkušenosti, znalosti, snahy, potřeby, názory a postoje mají být brány vážně a mají být zohledňovány v procesu. Ti, kteří měli malý vliv, by měli začít dosahovat svých cílů nebo záměrů mnohem efektivněji.
- Posílení na individuální úrovni je trvalý proces cyklického učení, při němž zamyšlení (reflexe) nad každodenními situacemi a vlastním chováním jedince v těchto situacích přináší zlepšení jednání. To zna-

mená, že člověk je schopnější a efektivnější při dosahování svých cílů nebo záměrů.

- Posílení by mělo být praktikováno v rámci všeobecné (všestranné) metody, což zahrnuje psychologické, sociální, kulturní a ekonomické aspekty.

Tato kapitola popisuje především posílení na individuální úrovni. Kapitola 14 „Využití regionálních zdrojů v integračním procesu“, kapitola 15 „Aktivní vyhledávání klientů“ a kapitola 16 „Boj s diskriminací“ zdůrazňují posílení na úrovni společenství (komunity) a společnosti jako celku.

Koncept posílení je demokratický, protože, jak bude vysvětleno v této kapitole, oba partneři (*kouč i klient*) musejí přeformulovat své myšlenky a chování. Posílení popsané na individuální úrovni v této kapitole může být aplikováno i na úroveň sociálních skupin a společnosti. První část poskytuje teoretický rámec a vysvětlení historicko-politického kontextu, ve druhé části jsou uvedeny příklady dobré praxe založené na testování v rámci tohoto projektu a předchozího výzkumu. Po nich následuje seznam osvědčených praktik koučů při vytváření posílení. V poslední části – reflexe, diskuse a závěry – se budeme zabývat možnostmi a překážkami při procesu posílení a jejich umístěním do širšího kontextu.

Poznámka editora: V této knize překládáme slovo empowerment jako posílení klienta v integraci, přestože Navrátil (2001) empowerment definuje jako zmocňování, při němž sociální pracovník pomáhá lidem k tomu, aby získali větší moc (kontrolu, vládu) nad svými vlastními životy a životními podmínkami. Slovo posílení se nám v kontextu integrace azylantů a imigrantů jeví jako vhodnější a výstižnější termín.

6.2 Teorie: proces posílení klienta v integraci

Lidé si vykládají svou vlastní existenci jako intersubjektivní realitu. Záměry a pravidla lidského jednání se lidé učí prostřednictvím každodenních zkušeností již od narození. Interakce s jinými osobami je vždy transakcí. Lidé si osvojili všechna možná pravidla chování, učí se co dělat a co nedělat v primárních sociálních skupinách, k nimž náleží. Tím

je zajištěno smysluplné dorozumění lidí a společnosti, což jim dodává pocit jistoty; sdílejí společný výklad reality, která je vnímaná jako „pravda“. Na úrovni společnosti jako celku jsou tyto „pravdy“ ztělesněny v zákonech a předpisech. Dokonce i když je to běžné, monitorují lidé průběžně, zda v konkrétní situaci jednají adekvátně a vědí, co dělají.

Vraťme se do historie – pojem posílení rozvinul brazilský pedagog a filozof Paulo Freire (1973, 1998) v šedesátých a sedmdesátých letech minulého století. Jelikož jedině těm, kteří umějí číst a psát, bylo dovoleno hlasovat, zahájil speciální alfabetizační program pro negramotné lidi, tedy pro lidi bez jakékoli moci. Dát těmto lidem bez moci hlasovací právo, to bylo skutečně politické jednání. Freire vyvinul svou metodu „uvědomování“, při níž začal učit chudé zemědělské a průmyslové dělníky psát a číst tím, že vedli dialog o svých životních podmínkách. Tento dialog byl zásadní, dělníci mohli hovořit o svých myšlenkách a pozorování, místo toho aby jen papouškovali znalosti „chytřejších“ učitelů. Opíral se o dílo alžírského psychiatra Fanona (1967), který studoval duševní zdraví kolonizovaných obyvatel v Alžírsku. Fanon tvrdil, že utlačovaní lidé žili v kultuře ticha, na naivní úrovni vědomí a považovali svou situaci za neměnnou: přijímali negativní představy o sobě od svých utlačovatelů (kolonistů, statkářů). Představy jako *chudí lidé jsou hloupí a líní, a proto si zaslouží nízké platy, špatné pracovní podmínky, nedobré ubytování, nezaměstnanost atd. Zatímco jejich nadřazení jsou bohatí, chytří a pilní, tedy jacísi nadřazení lidé. Toto rozdělení na bohaté a chudé je dáno od přírody nebo od Boha, proto nesmí být zpochybňováno*. Utlačovaní lidé mívají složité postoje ke svým utlačovatelům. Milují je a akceptují, ale současně sní o tom, že se sami také stanou utlačovateli. Kopírují chování utlačovatelů, tím je vysvětleno, proč se bojovníci za svobodu mohou proměnit v nové diktátory, když se dostanou k moci, stejně jako u zneužívaných dětí hrozí nebezpečí, že se z nich jednou stanou zneužívající rodiče.

Freire tím, že zpochybnil neutěšenou situaci lidí bez moci, poskytl podporu potřebnou pro změnu jejich naivity v kritickou úroveň uvědomění. Jeho metoda je zaměřena na lidi, kteří se učí vnímat sociální, ekonomické a politické rozpory vedoucí k jejich bezmocnému životu, aby mohli bojovat proti utlačujícím prvkům reality. To mohou dělat pro-

střednictvím organizování se v odborech nebo politických stranách, anebo ve spontánních skupinách v rámci jejich specifických komunit. Přitom jde vždy ruku v ruce teoretické myšlení (kritické úvahy) a činy. Tento mechanismus vysvětlíme dále.

I v našich zemích existují oblasti naivního vědomí, lidé z nižších tříd často říkají: „Kdo se narodil chudý, chudý zůstane.“ Mnoho žen a mužů dosud posuzuje ženy jako méně odborně schopné než muže, a mnoho bílých Evropanů si skrytě nebo otevřeně myslí, že jsou lepší než (zvláště černí) imigranti.

Z hlediska psychologie vnímání (percepce) jsou pro porozumění důležité tyto stereotypní vzorce myšlení. Z informací, které známe, vyplňujeme prázdná místa a reagujeme na změnu stažením se zpět:

1. V oblastech, které jsou nám dobře známy, jsme schopni vnímat všechny možné subtilní detaily, zatímco v neznámých oblastech přehlízíme i to, co je zřejmé. Například Evropané většinou nedokážou rozlišovat sluchem a výslovností hrdelní souhlásky arabštiny, zatímco Arabové zase neslyší rozdíly mezi retnými souhláskami „b“ a „p“.
2. Když nejsou k dispozici žádné informace, máme sklony si je vytvářet na základě neproověřených fám a stereotypizací, místo abychom přiznali, že je nevíme.
3. Nedostatek informací v nás vyvolává nejistotu, která vede k regresi, lpění na starých výkladech, zvycích a náboženství.
4. Máme sklony akceptovat nové myšlenky snáze od lidí, kterých si vážíme, dobře je známe nebo se kterými se chceme identifikovat.

Navzdory těmto bariérám existují samozřejmě lidé, kteří jsou schopni si dobře uvědomovat odlišnost některých lidí. Takový lidé mohou hledat případná alternativní jednání a rozhodnout se jednat jinak, než jak je uvedeno výše. Tento proces se často děje na základě nových informací od druhých. Ti mohou lidi stimulovat k učení a mohou je konfrontovat s alternativním výkladem svého jednání, přimět je, aby uznávali nové prvky ve svém prostředí nebo nové možnosti jednání. Po nějaké době postupně přestávají považovat svůj každodenní život za „normální“. Takové procesy učení postupují krok za krokem, náhlé změny jsou vzácné.

Toto učení je založeno na recipročním dialogu mezi zúčastněnými partnery: v této metodě to jsou koučové a imigranti/uprchlíci. Posílení především znamená přidávat oběma stranám (koučům i imigrantům) další varianty a možnosti, jak jednat a přemýšlet. Posílení vyzdvihuje zvláště dobré zkušenosti. Např. že se imigrant zlepšuje v každodenním a běžném způsobu myšlení, jednání a cítění.

Níže uvedený obrázek ilustruje cyklický proces posílení a jeho fáze. Reciprocita a posílení tvoří cyklický proces učení. Jeho hlavními kroky jsou vzájemné porozumění, jazykové vyjádření (verbální interpretace), změna pochopení (přeformulování) a změněný/zlepšený způsob jednání v každodenním životě (nové obnovené jednání).

Při posílení má proces učení rozhodující význam; posílení může být založeno pouze na vzájemné důvěře. Povrchní posuzování či odsouzení by mělo být vystřídáno nepředpojatostí a optimální mírou ochoty pochopit záměry druhé osoby namísto posuzování. Koučové a klienti jsou rovnocenní, ale nejsou stejní, mají své vlastní jedinečné schopnosti a různá sociální postavení. Důvěra má kognitivní a emocionální aspekty a je podmínkou vzájemného porozumění.

Vzájemné porozumění



Znovuposilování posílení

Na tomto obrázku vidíme, že vzájemné porozumění je klíčovým prvkem pro každý úspěšný krok a že vždy vyžaduje novou podobu. Nejdůležitějším momentem cyklu je, když změněná chápání vedou k odlišným jednáním v praxi, tj. moment posílení.

Vzájemné pochopení je něco víc než verbální interpretace. Je tvořeno historií mluvčího, jeho autobiografií, normami a hodnotami, institucionálním zakotvením, sociálním postavením a náležením k určité společenské třídě, emocemi, intuicí, city a smyslovým vnímáním. Rozlišení mezi tím, co slyšíte jeden od druhého, a vzájemným porozuměním si lze představit jako rozdíl mezi titulky a scénami filmu.

Role kouče jako sparingpartnera při posílení se liší od některých běžných metod sociální práce, které se naučil během tréninku/vzdělání. Kouč není jen odborníkem, který udržuje profesionální odstup a klade otázky, aby klient mohl prohloubit pochopení situace. Je člověkem, který je otevřený i vůči otázkám klienta. V dialogu s klienty musí být otevřený vůči jejich vlastním představám a interpretacím, když je o to klientem požádán, a musí ukázat svou vlastní kritickou sebereflexi. Vzájemné úsilí o pochopení toho druhého vykazuje ochotu, čímž je vytvářena vzájemná důvěra potřebná k podpoře alternativního myšlení a chování obou stran. Těto důvěry může být dosaženo, i když porozumění pokaždé neznamená vzájemný souhlas.

6.3 Praxe: vytváření posílení klienta v integraci

Jak můžeme využít tuto teorii posílení v integračním procesu imigrantů? Když imigranti přicházejí do nové země, přinášejí si svůj důvěrně známý způsob výkladu situací a jednání v určitých situacích. V nové zemi je ovšem odlišná kultura, odlišná pravidla a platí jiné předpisy. Tytéž situace mohou mít jiný význam a vhodné je jiné chování anebo jsou to pro ně situace naprosto neznámé. Jelikož většina imigrantů má malý nebo žádný kontakt s majoritními obyvateli, okolí jim dává najevo, že jejich chování je neadekvátní, aniž by věděli proč. Nevědí si rady, a tak se často cítí odmítání. Většina domácích obyvatel hostitelské země si myslí, že imigranti se musejí hodně učit, než budou schopni stát se rovnoprávnými členy nové společnosti. Jen zřídka jsou přijímáni kvůli zajímavým

hodnotám, znalostem a dovednostem, které s sebou přinášejí. Koučové, profesionální pracovníci nebo dobrovolníci jim mohou pomoci vhodným řízením výše uvedeného procesu.

Nesoustředit se na nedostatky, ale na moc, je první přeformulování

Evropané si myslí, že je dobré vysílat „Lékaře bez hranic“ na pomoc obětem války a různých katastrof. Zřídka se zamýšlejí nad tím, zda tito lékaři, kteří nedávno absolvovali univerzitu a neznají jazyk ani kulturu, jsou schopni poskytnout adekvátní pomoc. Jeden afghánský chirurg s více než desetiletými zkušenostmi dohlížel na jeden z takových evropských týmů lékařů, který přijel pomáhat jeho týmu po zemětřesení v Afghánistánu. Když přišel jako uprchlík do Nizozemska, musel zčásti začít znovu studovat medicínu, protože byly ověřovány jen jeho diplomy, ne skutečná úroveň jeho dovedností a znalostí. Jak se tento chirurg asi cítil? Jak často se kriticky zamýšlíme nad starým koloniálním vnímáním své nadřazenosti?

Vycházejte z vlastností a schopností uprchlíků, nikoli z jejich slabých stránek nebo nedokonalostí (jak je běžným zvykem). Pokud má být hodnocen nebo zlepšen výkon určité osoby, je důležité prozkoumat jeho schopnosti. S tímto vědomím klienti znovu získají sebeúctu a sebedůvěru a jsou schopni získat i soběstačnost.

Pro ilustraci je popsána praktická realizace a příklady, jak tento proces funguje. Po nich následuje seznam příkladů dobré praxe koučování při vytváření posílení (též viz kapitoly 11 a 12 „Rozšíření přijímacího rozhovoru“ a „Vytváření sítě“).

6.3.1 Příklady

Příklady se týkají převážně prvních kroků procesu: hlubšího porozumění a přeformulování chápání kouče i klienta.

Pocit vítanosti: přeformulování, pohostinnost a čas

Imigrant (I) koučovi (K): „Myslel jsem, že ten Nizozemec je můj přítel, ale už není, nemá mě rád, jsem si tím jistý.“

K: „Co udělal, že si to myslíte?“

I: „Volal jsem mu, že dnes večer přijdu, ale on řekl, že se omlouvá, ale nemá čas, tak už za ním nikdy nepůjdu, protože pro přátele má člověk vždycky čas, vždycky by jim měl otevřít dveře.“

K: „Já také nemám vždycky čas na své přátele, a chcete vědět proč?“

I: „Ano, řekněte mi to.“

K: „Někdy se musím připravovat na zkoušky nebo dokončit nějakou práci, někdy si s přítelem chceme popovídat o soukromých věcech, bez přítomnosti jiných lidí. Kdyby byly mé dveře vždycky otevřené a pořád u nás někdo byl, bylo by to společenské, ale pak bych se tomu příteli nemohl věnovat. Proto si do diáře vždycky zapíši schůzku, abych se mohl opravdu věnovat tomuto příteli. Neptal jste se svého nizozemského přítele, jestli by neměl na schůzku čas jindy a jestli by si to nezapsal do diáře?“

I: „Ne, nejsem na něco takového zvyklý.“

K: „Myslím, že jedině kdyby si na vás nikdy nenašel čas, tak byste mohl vyvodit závěr, že se s vámi nechce vidět.“

I: „Myslím, že mu zavolám a zeptám se, jestli by si na mě nemohl udělat čas ve vhodnou dobu.“

Posun k perspektivě účastníka

Po přečtení stručných povrchných odpovědí uvedených v autobiografickém dotazníku bylo pro kouče obtížné získat od účastníků (imigrantů) diferencovanější informace, dokonce ani od těch vzdělanějších. Koučové přičítali tento problém kombinaci špatného zvládnutí jazyka a kulturním rozdílům. Často se přitom koučové naučili, že lidé z těchto kultur komunikují velmi nepřímou a že by se jim měli přizpůsobit a také se chovat nepřímou. Jak může kouč zjistit, skrz jaké brýle se konkrétní uprchlík dívá na jeho kulturu a společnost? Půjčí si jeho brýle a nasadí si je, a to tak, že se například iráckých a afghánských inženýrů zeptá: „*Představte si, že jsem inženýr a že jsem ve své zemi získal přesně stejné vzdělání a pracovní zkušenosti jako vy a přicházím do vaší země jako uprchlík z Evropy. Co mám dělat a jak se mám chovat, abych získal vhodné zaměstnání v Iráku nebo Afghánistánu?*“ „*To je jednoduché, prostě půjdete na ministerstvo techniky se svým diplomem a do dvou týdnů vám řeknou, jaké je vaše nové*

zaměstnání a ve kterém městě. Vždycky získáte dobrou práci, nemusíte se nijak vychloubat, váš diplom je důkazem, že jste dobrý.“ V mnoha zemích třetího světa stačí předložit diplom a člověk dostane práci, životopis je neznámá a zbytečná věc. Tento typ „otázek naruby“ objevené metodou pokusů a omylů poskytly rychlý náhled na základní předpoklady, s nimiž uprchlíci pracují. Měli bychom chápat jejich chování. Pokud o sobě nic nevykládají, jsou to naučené vzory pro vyrovnávání se s novou situací, nikoli problém interkulturní komunikace. Takovéto pochopení vyžadovalo od koučů přeformulování. Navíc si uvědomili, proč se mnozí uprchlíci zlobí a jsou nešťastní, když jsou jejich diplomy hodnoceny méně než ve vlasti nebo když nejsou vůbec úřady posuzováni, protože se nejdříve musejí naučit novému jazyku.

Příklady ze zkušeností koučů

Abychom pokračovali s výše uvedeným příkladem, koučové a akademici poskytli příklady ze svých vlastních zkušeností: jak sami žádali o práci, že psali dopisy, četli inzeráty, hledali na internetu, začínali jako dobrovolníci, aby získali zkušenosti, soutěžili o nové pracovní místo atd. Tato sdílená informace umožnila klientům přeformulovat své představy. Uvědomili si, že v Nizozemsku je nutné jiné chování, a začali toho o sobě hodně vyprávět. Koučové jim líčili své vlastní zkušenosti, vyprávěli, jak to zvládli, co se jim dařilo, co se jim nedařilo, jak se poučili z vlastních chyb a co stále považují za obtížné. To podnítilo účastníky, aby vyprávěli své příběhy. Uznání a upřímné překvapení z rozdílů vyvolalo vzájemné vyptávání, z něhož vyplynul dialog.

I organizace mohou přeformulovat svou politiku

V knihovně v Odense je velmi oceňováno ticho při čtení, které tam vládne. Ovšem když začali imigranti chodit do knihovny, hlučně a živě hovořili o tématech, o nichž četli. Knihovnice zpočátku napomínaly imigranty, aby byli také zticha, snažily se je vychovat k dobrým návykům. Začali spolu dlouze diskutovat a imigranti předložili pádné argumenty, proč může diskuse během čtení přinést lepší vzdělání než individuální vstřebávání znalostí. V Odense byl zahájen experiment s diskusní čítárnou, která se stala živým místem kontaktů, kde se

setkávají jak Dánové, tak imigranti. Dánové ji nyní považují za skutečný přínos.

Výše uvedené příklady ukazují, jak může použití některých představ a intervencí velmi dobře fungovat, obzvlášť při práci s uprchlíky. To zahrnuje hledání a posun směrem k perspektivě imigrantů, vedení dialogu, povídání o vlastních zkušenostech, úspěších a neúspěších. Koučové přitom musejí aplikovat metody odlišné od těch, které se na katedrách sociální práce v Nizozemí nebo jinde v Evropě vyučují jako „příklady dobré praxe“. Příklady takové „osvědčené“ praxe, které nemají vždycky dobré výsledky, jsou objektivní otevřené kladení otázek, udržování osobního odstupu, neprozrazování vlastního názoru nebo emocí atd. Otázky jsou výborným didaktickým prostředkem zjišťování a reflexí, i když vzhledem ke zcela neznámým oblastem a obsahům odpovědi nemusejí být vždy po ruce. V některých kulturách může být kladení otázek dokonce považováno za příliš konfrontační, urážlivé, obviňující nebo přinejmenším nezdvořilé. Když je pro člověka neobvyklé a obtížné, aby hovořil sám o sobě, je obtížné i ptát se na zkušenosti někoho jiného. Spolu s jazykovým handicapem lze snadno pochopit obrovské potíže s komunikací o sobě. Právě tato komunikace je potřebná proto, aby se člověk stal známým pro druhé a aby se naučil poznávat druhé. To je podmínkou vytvoření vzájemně smysluplné sociální sítě (kapitola 12 „Vytváření sítí“).

6.3.2 Posílení a vzájemné pochopení: kontrolní seznam

Jaké jsou aspekty posílení a vzájemného pochopení související s touto metodou? Jinými slovy, co by kouč měl dělat a čemu by se měl vyhnout? Následující výčet je seznamem osvědčených příkladů dobré praxe vztahujících se k nejdůležitějším výše uvedeným bodům. Většina koučů má odborné vzdělání, ale koučování budou provádět i dobrovolníci. Nikdo není dokonalý, a proto může být pro každého užitečné zlepšit se pomocí zkoumání svých intervencí za použití níže uvedeného seznamu v kombinaci s kontrolním seznamem, který se nachází v kapitole 5 „Koučování“.

Vytváření porozumění a důvěry prostřednictvím vzájemného dialogu

Níže uvedené intervence byly v praxi obzvlášť vhodné.

- Pokud chceme zjistit, jak by uprchlík něco zorganizoval ve své vlastní zemi, můžeme se zeptat: „*Co byste mi poradil, abych udělal nebo nedělal, kdybych chtěl ve vaší zemi...?*“ Tak se mohou projevit skryté rámce myšlení a chování (vzory vyrovnávání se s okolnostmi) účastníka a dají se srovnat s tím, co se obvykle dělá a co je efektivní v nové zemi.
- Pokud chceme demystifikovat vzájemnou kulturní stereotypizaci, můžeme ukázat způsob, jak Nizozemci, Iráčané, Somálci, muslimové, křesťané atd. dělají a říkají různé věci. Stereotypizace se soustředí na rozdíly, které z druhého člověka dělají cizince. Je vhodné prodiskutovat a prostudovat společně různé individuální a subkulturní rozdíly zemí a jejich obyvatel.
- Používejte jazyk, který imigrant nejlépe ovládá. Koučové by neměli lpět na představě, že účastník musí hovořit jen nizozemsky/dánsky/česky..., protože to je pro něj nejlepší (to je cílem jazykového kurzu). Lepší je používat jazyk, v němž se dají nejsnáze vyměňovat informace, tím je podpořeno porozumění a účastník může vytvářet obraz o sobě, což zahrnuje všechny jeho schopnosti, to je hlavním cílem této metody.
- Kouč může vytvářet rovnocenné vztahy tím, že se pokusí říci několik slov v jazyce účastníka a uvědomí si a dokáže dát najevo svá omezení. Měl by se ovšem v každém případě snažit zapamatovat si jména účastníků a naučit se je správně vyslovovat a psát.
- Kouč může projevit zájem a prohloubit porozumění tím, že získá znalosti o zemi původu svého klienta. Toho může dosáhnout tak, že prostuduje atlas, něco si přečte, bude se zajímat o to, o čem mu vyprávějí klienti, a bude ochoten vynaložit úsilí. Nebo může kouč číst noviny a sledovat, co se v dané zemi děje, co může u klienta vyvolat starosti nebo radost.
- Kouč může navázat dialog i tím, že bude používat osobní příklady. Když dá najevo něco osobního, vytvoří to rovnocennější atmosféru než pouhé kladení otázek na základě dotazníku. Navíc když se kouč

- ptá na věci, o nichž klient neví nic nebo jen málo, může ho tím uvést do rozpaků, protože klient má strach, aby nevypadal jako hlupák.
- Kouč se stejnou profesí nebo úrovní vzdělání může poskytnout více možností vzájemného uznání a užitečnější kontakty pro vytváření sítí.
 - Zásadní je schopnost poskytovat zpětnou vazbu klientovi, co se týče jeho chování. Při hraní rolí by pozitivní chování mělo být odměňováno a procvičováno. Říct někomu, že ještě něco dost dobře nezvládl je obtížné, ale je to mnohem lepší, než riskovat, že s někým pokazí vztah. Když klienta budeme chválit za kladný dojem, který na první pohled budí, velice tím zvýšíme jeho sebeúctu.
 - Na uzavření kontraktu s klientem by mělo být nahlíženo jako na formu rovnoprávného vztahu, protože obě strany dobře vědí, v čem mají zodpovědnost, a mohou se zodpovídat z věcí, které jsou obsaženy v kontraktu.

Kouč může vytvářet posílení

To, jak postoj, znalosti a dovednosti kouče přispívají k posílení, je podrobně popsáno v kapitole 5 „Koučování“. Zde klademe důraz na následující příklady:

- Kouč nelpí příliš přísně na programu a je schopen napojit se na vnímání účastníka a všimnout si jeho otázek a problémů. Tato flexibilita však musí být stále zaměřena na cíl a musí být systematická, kouč musí vědět, co dělá a proč.
- Kouč vyzývá účastníky, aby toho co nejvíc dokázali (prostřednictvím programu).
- Kouč je ochoten doprovázet účastníka na návštěvu lidí nebo organizací, kam se účastník bojí jít sám. Musí změnit svou představu, že nechat účastníka jít samotného, je podmínkou vývoje soběstačnosti.
- Kouč může poskytovat zpětnou vazbu k účastnickým pozitivním a negativním sociálním dovednostem. Kouč by měl být schopen pomoci předcházet účastnickovu selhávání a narušení jeho sebevědomí.
- Kouč si uvědomuje svá vlastní omezení a v případě potřeby zapojuje svou vlastní síť.

Kouč může oslabit posílení klienta

V důsledku mylných představ (nesprávných rámců, které nejsou otestovány), může například mezi účastníkem a koučem dojít k nedorozumění. To může mít za následek kontraproduktivní chování na obou stranách. Sebedůvěra účastníka i kouče může být narušena a nakonec mohou skončit ve spirále směřující dolů. Jako kontraproduktivní se ukázala tato chování:

- Když si kouč není vědom toho, co se děje v naší společnosti, nebo má málo sociálních schopností na kontaktování nových lidí. Vztah má společenskou funkci, ale nemá pro účastníka žádnou instrumentální hodnotu. Kouč přenáší na klienta svůj nedostatek společenských schopností.
- Příliš shovívavý a tolerantní kouč ustupuje účastníkovi, který má strach dělat něco nového. Tím potvrzuje, že je děsivé nebo obtížné podnikat některé nové věci.
- Někteří dobrovolní koučové mají strach dát najevo zájem o účastnickovu minulost, protože si myslí, že uprchlíci nemají rádi, když se jich někdo ptá, proč uprchli ze své země a jak útěk probíhal. Na útěk uprchlíci neradi vzpomínají, ale útěk a minulost jsou různé věci, které je třeba oddělovat a nezaměňovat. Projevit zájem o něčí minulost znamená projevit zájem o jeho schopnosti.

Jak můžeme změřit posílení klienta?

Cílem modelu je posílení účastníka. Když toto aplikujeme na část „kvalita života“, viz kapitola 10 „Umění rozhodovat se (rozhodovací proces)“, kapitola 11 „Rozšíření přijímacího rozhovoru“, kapitola 12 „Vytváření sítí“ a kapitola 13 „Koučování v rámci vzdělávání a zaměstnání“, můžeme dospět k závěru, že klient je posílen, platí-li tato tvrzení:

- Znovu získal kontrolu nad svým vlastním životním příběhem a své dovednosti a vlastnosti dokáže ukázat sobě i ostatním.
- Důvěřuje sobě, svým dovednostem a chování a je schopen analyzovat své pocity a jejich příčiny.
- Má také odpovídající slovní zásobu, díky níž dokáže prezentovat sám sebe se všemi svými schopnostmi.

- Během rozhovoru je schopen klást otázky a projevovat zájem, což je rovněž dobrým základem pro rychlejší učení jazyka.
- Uvědomuje si, že je lepší se aktivně ptát než čekat, a dokáže se podle toho chovat. Je si vědom toho, že iniciativa je v evropských zemích považována za pozitivní.
- Stereotypizovaná kulturní představa Nizozemců/Dánů/Čechů a cizinců může být demystifikována vzhledem k rozdílům či podobnostem mezi sociálními subkulturami a jednotlivci v těchto zemích. Účastníci se mohou dále ptát na smysl a význam rozhovorů a jednání osoby, s níž hovoří.

6.4 Reflexe, diskuse a závěry

Základem teorie posílení je přeformulování. Změna způsobu myšlení, cítění a vnímání sebe samých, druhých lidí a společnosti, v níž žijete, se uskutečňuje v oboustranném dialogu s druhými. Na závěr této kapitoly se zmíníme o vztahu vůči klíčovým principům metody a o zkušenostech a komentářích imigrantů a zakončíme několika reflexemi.

Klíčové principy metody (demokratické hodnoty, vytváření sociálních sítí a zapojení dobrovolníků)

Posílení je jedním ze zásadních principů této metody. Rovnocenné postavení partnerů a otevřený dialog zasazený do konceptu demokratických hodnot je dalším klíčovým principem metody. Při vytváření fungující sítě je nutná reciprocita. Když dobrovolníci dokáží být otevření ke způsobu, jakým imigranti vnímají naši společnost, mohou obohacovat své vlastní myšlení a předávat to druhým.

Zkušenosti z praxe a komentáře imigrantů

Všichni sociální pracovníci z České republiky (kteří se účastnili projektu) uváděli, že kapitola o posílení byla velmi užitečná pro jejich práci s uprchlíky, obzvlášť pak dialog. Kapitola o posílení byla zařazena jako nejvyužívanější z celé metody. Nesouvisí náhodou tento fakt se skutečností, že ještě nedávno sami Češi trpěli utlačováním? Členové

imigračních pracovních skupin v Nizozemí a České republice považovali posílení za velmi důležitou součást metody. Příklad z dánské knihovny ukazuje, jak přeformulování zažitých postojů a chování obohatila komunikaci mezi Dány a imigranty právě díky vlivu imigrantů.

Demokratické hodnoty, několik kritických reflexí

Jedním z nejdůležitějších cílů tohoto projektu bylo naučit imigranty našim demokratickým hodnotám: svobodě názoru, rovnoprávnému postavení žen a toleranci homosexuality. Projekt byl také zaměřen na utváření konceptu integrace jako dvoustranného procesu, přičemž Evropané by měli mít otevřený postoj vůči kulturnímu dědictví imigrantů. To však není snadné, protože jak je uvedeno v kapitole 2 „Migrace: Možnosti a problémy související s integrací“, mnoho institucí/organizací prohlašuje, že imigranti by se měli integrovat, ale ve skutečnosti mají na mysli asimilaci a chtějí, aby imigranti byli stejní jako majorita. Otázkou je, zda si uvědomujeme, jaké příklady jim ukazujeme jako hodné následování.

To, že sami sebe posuzujeme (svou vlastní skupinu) v souladu se svými názory a jiné podle toho, jak vnímáme jejich chování, lze obecně považovat za lidskou přirozenost. Imigranti však dělají totéž – posuzují nás podle našeho chování. To signalizovalo několik příkladů během našeho projektu: „Die Gedanken sind frei“, „Thinking is free“. Demokracie znamená v podstatě svobodu vyjádřit odlišný názor. Měli bychom si ovšem uvědomit, že i v našich zemích je toto svobodné vyjadřování omezené. Co si myslíte o tom, že dánští sociální pracovníci, kteří pracují v integračních službách, nesměli veřejně vystoupit proti špatnému zacházení s imigranty? Naštěstí to udělali kolegové pracující v ubytovacích službách, kteří měli větší svobodu projevu. Co si můžeme pomyslet o nizozemské ministryni pro integraci, která hrozila, že přestane podporovat jistou organizaci uprchlíků, protože tato organizace sponzorovala televizní filmy o 26 tisících žadatelích o azyl, které se ona rozhodla poslat zpátky? A co si máme myslet o malé pozornosti věnované tomuto druhu cenzury v nizozemských novinách? Budeme-li se ztotožňovat s názorem, že všechny muslimské ženy jsou utlačované, přehlídíme skutečnost, že jediné tři prezidentky na světě (v Turecku, Pákistánu, na Srí Lance) byly všechny muslimky.

Jak můžeme pozitivně změnit postoj imigrantů vůči homosexuálům, což je podle členů imigračních pracovních skupin velmi obtížné pro většinu muslimů? Ukazují na nejviditelnější příklad, na to, že prezident USA mění zákony, aby zhoršil postavení homosexuálů ve společnosti. Jinými slovy, úkolem Evropanů je uvědomovat si podvědomý pocit nadřazenosti a mezery ve vlastním myšlení. Zamysleme se nad tím, jak nás mohou imigranti obohatit tím, že v nás vzbudí větší pohostinnost, společenskost a otevřenost v projevování náklonnosti.

Ekonomika, několik reflexí

V posledních pěti letech prožívá Evropa stagnaci hospodářského růstu, což má za následek vyšší nezaměstnanost. Podobně jako ziskové společnosti, dostávají se i neziskové organizace pod tlak, často kvůli privatizaci. Jsme svědky omezování pracovních míst ve výrobních provozech, je zaměstnáváno méně lidí na pomoc starším, handicapovaným, pacientům v nemocnicích, klientům ve smyslu sociální práce, imigrantům, jinými slovy bezmocnějším lidem. Současně s tím však stále stoupají již tak dost vysoké platy ředitelů na úkor lidí pracujících „v terénu.“ Je to jen nová image starého rozporu mezi kapitálem a dřinou, což chtěl Paulo Freire překonat právě svou metodou posílení „uvědomování“? Jak jsme viděli výše, mnoho lidí musí zpívat píseň toho, koho chleba jí.

Na závěr se musíme jasně vyjádřit o výkladu pojmu „posílení“. V dnešní době mnoho politiků a zákonodárců hovoří o posílení v oblasti sociálního zabezpečení a zdůrazňuje, že nezávislost lidí je ohrožena. To zní hezky, ale podle jejich názoru „závislí“ lidé nepotřebují tak velkou podporu, proto politici mohou výdaje na tyto lidi klidně snižovat. My proti tomuto zneužívání pojmu posílení zásadně protestujeme! Postoj Evropské komise, že lidé musejí být spotřebiteli na svobodném trhu, implikuje individuální konkurenci, zatímco být občanem zahrnuje solidaritu a loajálnost, což jsou mnohem lepší podmínky pro zvýšení integrace imigrantů.

6.5 Literatura

- Boog, B., Logger, C. *Empowerment of Refugees*. In: Boog, B., Coenen, H., Keune, L.: Action Research: Empowerment and Reflection, Dutch University press, 2001.
- Boog, B., Logger, C. *Exemplarian action research, empowerment and reciprocaladequation, developing a networking method for refugees*. In: Revue internationale de psychosociologie: La recherche action, Perspectives internationales, 2001, vol. VII, no. 16–17, p. 79–97.
- Fanon, F. *The wretched of the earth*. Penguin book 1967 (Les Damnés de la Terre, 1961).
- Freire, P. *Pedagogy of the oppressed*. Penguin books, 1973.
- Freire, P. *Pedagogy of freedom*. Lanham/Oxford, Rowman & Littlefield Publishers, 1998.
- Logger, C. *Empowerment and Reciprocal Adequacy on the Shopfloor, The tree model: A networking method for refugees*. In: Boog, B., Coenen, H., Keune, L.: Action Research: Empowerment and Reflection, Dutch University press, 2001.
- Navrátil, P. *Vybrané teorie sociální práce*. In: Matoušek, O. *Základy sociální práce*. Praha, Portál, 2001. ISBN 80-7178-473-7

Přijímací rozhovor

Autor: Jeichien Martens

Spoluautoři: Berit Palle Petersen a Angelica Tantas

7.1 Úvod

Tématem této kapitoly je *přijímací rozhovor*, který je základem pro podporu poskytovanou imigrantovi. Formulář pro přijímací rozhovor (sociální anamnéza) poskytne rychlý přehled o minulosti a současné situaci imigranta a o jeho budoucích cílech. Tento formulář je uspořádán do následujících tematických oblastí:

1. Vzdělání
2. Zaměstnání
3. Jazyky
4. Koníčky a zájmy
5. Sociální kontakty
6. Praktické znalosti
7. Osobní a rodinná situace

Na základě přijímacího rozhovoru je možné získat zevrubný přehled o podpoře, kterou klient potřebuje, a vytvořit rámcový program. Všechny další části metody souvisí s touto kapitolou – přijímacím rozhovorem, který umožňuje připravit program šitý na míru konkrétního imigranta.

Ve formuláři pro přijímací rozhovor odkazujeme na čtyři klíčové principy metody. Dva z nich najdete konkrétně uvedené v textu: *vytváření sítě a zapojení dobrovolníků*. Implicitněji znalost *demokratických hodnot* je součástí praktických znalostí, a zároveň představuje téma, o němž je třeba hovořit při práci na řešení praktických problémů nebo

při probírání chování a hodnot klienta a jeho vnímání nové kultury, jejíž součástí je.

Pomocí *formuláře pro přijímací rozhovor* můžete získat přehled o znalostech a zkušenostech imigranta. A navíc ho můžete požádat, aby vyjádřil svá přání. *Posílení* je centrální podstatou každé části této metody a je programem pro proces přijímání.

Základem tohoto formuláře pro přijímací rozhovor jsou formuláře, které byly používány dánskými a nizozemskými partnery. Čeští partneři doporučili přidat otázky týkající se rodinné situace, obzvláště dětí. Ve všech organizacích, které se účastnily projektu, je obecnou praxí používat přijímací rozhovor jako výchozí bod pro podporu imigrantů a témata, jež mají být probírána, jsou standardizována ve formulářích.

Skupiny imigrantů spolupracujících na projektu, se kterými jsme konzultovali naši metodu, měly několik připomínek k podobě formuláře pro přijímací rozhovor, jakou jsme původně navrhovali.

První připomínka se týkala toho, že bychom si měli všimnout kulturních rozdílů a rozdílů mezi uprchlíky a imigranty. Na formuláři je, podle našeho názoru, dostatečný prostor pro zabývání se individuálními rozdíly. V závislosti na potřebách individuálního klienta můžete věnovat více času a energie na zkoumání určitých témat a formulaci problémů, které je třeba řešit, a cílů, kterých je třeba dosáhnout. V kapitole 4 „Interkulturní komunikace v sociální práci“ je zvláštní pozornost věnována dovednostem, které by si měl sociální pracovník osvojit pro účely komunikace s uprchlíky a imigranty.

Druhá připomínka se týkala toho, že je užitečné vydávat brožury, které poskytnou klientům další informace. Toto jsme přidali k formuláři pro přijímací rozhovor.

Třetí připomínka se vztahovala k domlouvání schůzek: Kdy bude příští schůzka, jaká bude četnost kontaktů? Na konec formuláře jsme tedy přidali několik otázek k obsahu a četnosti kontaktů mezi sociálním pracovníkem a imigrantem.

Jeden z členů skupiny imigrantů byl přesvědčen o tom, že vyptávat se někoho na jeho národnost působí proti integraci. Psychologicky motivující by bylo představovat se národností své nové země. My jsme se roz-

hodli tento návrh nerealizovat, protože otázka národnosti je důležitá, když pracujete s uprchlíky. Mohla by zahrnovat vysvětlení, proč prchli ze své vlasti, a to je něco, co musí mít člověk na paměti, když s nimi pracuje. Například uprchlík z bývalé Jugoslávie s albánskou národností nebude nadšený, když mu bude tlumočit Srb. Ovšem důležitost těchto otázek neznamená, že by každý rád odpovídal na otázky týkající se jeho národnosti nebo země původu!

Další připomínka se týká toho, jak důležité je poskytnout imigrantům co nejdříve perspektivu v oblasti jejich budoucích možností. To je částečně zahrnuto v přijímacím rozhovoru, když diskutujeme o budoucích cílech. Pomocí současných a budoucích kontaktů může imigrant získat realistický pohled na své šance na dosažení těchto cílů.

Jiný člen pracovní skupiny vyzdvihoval důležitost organizací imigrantů. Přátelé z řad krajanů mohou hrát důležitou roli při informování imigranta o společnosti v nové zemi. Tento prvek jsme přidali do našeho formuláře. Další důležitá připomínka se vztahovala k tomu, že sociální pracovník, který vede s imigrantem přijímací rozhovor, by měl být také tím, kdo ho bude podporovat v integračním procesu. Toto jsme přidali do pokynů k „použitým technikám“.

Dalším důležitým bodem je nakládání s osobními údaji o klientech: pro zacházení s informacemi shromažďovanými při přijímacím rozhovoru je nutné zavést pravidla. V pokynech jsme již uvedli, že imigrant by měl být informován, kdo obdrží kopii formuláře pro přijímací rozhovor. Obecně každá organizace by měla mít pravidla (směrnice) pro práci s důvěrnými informacemi.

Cíle/záměry

Přijímací rozhovor je výchozím bodem spolupráce mezi sociálním pracovníkem a klientem. Klientem může být jednotlivec, ale i skupina lidí. Ve všech případech potřebuje sociální pracovník údaje o současné situaci klienta, jeho historii a jeho přáních do budoucna. Na základě těchto informací může sociální pracovník a klient provést analýzu zdrojů, vývojového potenciálu a překážek. Kromě toho klient potřebuje informace o obsahu a úrovni podpory, kterou bude dostávat od sociálního pracovníka.

Cílem přijímacího rozhovoru je *výměna informací mezi sociálním pracovníkem a klientem a společné stanovení cílů, které jim umožní pracovat na procesu integrace.*

7.2 Popis metody

Cíl přijímacího rozhovoru lze rozdělit do dvou částí: první je *výměna informací*; druhá je *schopnost rozvoje*.

Při *výměně informací* je důležité, aby sociální pracovník vytvořil pozitivní atmosféru. Samozřejmě musí klást otázky. Ale musí také pozorně naslouchat, dávat najevo zájem a poskytovat relevantní informace. Když klient reaguje stejně, získají klient i sociální pracovník z informací největší užitek.

Sociální pracovník si musí být vědom potenciálních bariér a problémů v komunikaci s klientem a brát na něho ohled.

Výměna informací nabízí sociálnímu pracovníkovi výchozí bod pro budování motivačního vztahu: klient by měl obdržet rady a konkrétní doporučení, jak dosahovat svých cílů.

Aby byli sociální pracovník a klient po přijímacím rozhovoru *schopni vývoje*, musejí probrat přání klienta a stanovit cíle podle těchto přání.

Při *výměně informací* s klientem existuje několik věcí, které by sociální pracovník měl brát v úvahu. Zde je několik rad a tipů:

- Musíte se představit: uvést své jméno, jakou organizaci zastupujete, jakou máte v této organizaci funkci.
- Musíte vysvětlit účel přijímacího rozhovoru. Musíte klienta informovat, pokud bude kopie vyplněného formuláře pro přijímací rozhovor postoupena dalším organizacím zapojeným do integračního procesu.
- Musíte zajistit dobré podmínky pro přijímací rozhovor: místnost, kde nebudete rušeni, kávu nebo čaj, dostatek času (45–60 minut) a v případě potřeby tlumočníka.
- Veděte rozhovor, nikoli výslech!
- Poskytujte zpětnou vazbu, reagujte na to, co vám klient řekne.
- Neskrývejte, co zapisujete.

- Předkládejte návrhy nebo ujednání, se kterými už můžete vy nebo klient začít.

Probírání přání klienta a společné stanovení cílů je třeba provádět systematicky. Sociální pracovník a klient by měli hovořit o minulosti, současnosti a budoucnosti vzhledem k těmto tématům:

- Vzdělání
- Zaměstnání
- Jazyky
- Koníčky a zájmy
- Sociální kontakty
- Praktické znalosti
- Osobní a rodinná situace

Když proberete s imigrantem tato témata, měli byste poskytnout přehled formulovaných cílů, vysvětlit, jak s nimi budete pracovat dál a v jakém pořadí. Nakonec vysvětlíte roli sociálního pracovníka a roli imigranta. Domluvte si frekvenci setkání a případné zapojení dobrovolníků.

7.3 Reflexe a závěry

Několik úvah ke čtyřem klíčovým principům metody, vytvořené v rámci projektu „Leonardo“:

Demokratické hodnoty

Sociální pracovník a klient společně pracují na přáních formulovaných klientem. Pracují jako tým. I když sociální pracovník používá metodu posílení, musí si uvědomovat nevyváženost moci ve vztahu mezi uprchlíkem/imigrantem a sociálním pracovníkem. Sociální pracovník má lepší přístup k informacím, přístup k relevantním kontaktům a v některých zemích je oprávněn rozhodovat o penězích.

Přijímací rozhovor obsahuje stejná témata a dotazy pro každého klienta. Je nesmírně důležité, aby uprchlík/imigrant dostal poučení a rady ohledně svých zákonných práv a povinností, nestačí jen uplatnit ve vztahu k uprchlíkovi/imigrantovi demokratické hodnoty, ale je třeba poskytnout mu také představu o těchto hodnotách. V závislosti na

potřebách klienta je možno rozpracovat jeden prvek přijímacího rozhovoru více než jiný.

Vytváření sítě

Síť sociálních kontaktů klienta je jedním z témat přijímacího rozhovoru. Nastíní se „obrázek“ současné situace, jsou probrána přání klienta týkající se jeho sítě sociálních kontaktů a klient a sociální pracovník společně formulují cíle pro vytváření sítě kontaktů. Je probírána i klientova síť kontaktů v jeho vlasti. Tak je možné porovnat možnosti současné sítě klientových kontaktů a možnost vytváření nové sítě.

Při probírání přání týkajících se vzdělání a zaměstnání je klient dotazován na síť kontaktů, kterou již má v těchto oblastech.

Přijímací rozhovor sám může být využit jako první příležitost k vytváření sítě. Sociální pracovník by si měl všimnout možností, jak předat klientovi užitečné kontakty v rámci své vlastní sítě. Na druhé straně by si měl sociální pracovník všimnout i toho, co by mohl klient nabídnout organizaci, pro kterou pracuje, nebo jiným organizacím/kontaktům v rámci jeho vlastní sítě.

Posílení klienta v integraci

Během přijímacího rozhovoru je klient pobízen, aby se zamýšlel nad svými přáními a formuloval je. Společně se sociálním pracovníkem je transformuje do konkrétních cílů. Rovněž je systematicky dotazován na své znalosti a zkušenosti. Tak jsou namísto překážek vyzdvihovány výchozí zdroje a vývojový potenciál klienta.

Práce s dobrovolníky

V tomto prvním rozšířeném kontaktu by měl být klient neprodleně informován o tom, co můžete vy nebo vaše organizace udělat, abyste ho podpořili při dosahování jeho cílů. Jednou z možností je zapojit dobrovolníky do poskytování podpory v různých fázích integračního procesu. Ve formuláři pro přijímací rozhovor lze najít několik odkazů na pomoc ze strany dobrovolníků. V praxi již samotné zapojení dobrovolníků naplňuje jedno přání, které vyjadřuje většina imigrantů, tj. rozšířit síť sociálních kontaktů s místními obyvateli. Zvláštním přínosem dobrovolnické

podpory je, že se přirozeně jedná o rovnocennější vztah (nejde tu o peníze a je tu menší mocenský odstup) a – v neposlední řadě – dobrovolníci imigranta s větší pravděpodobností zapojí do svého soukromého života.

Výsledky

Úvahy v souvislosti se čtyřmi klíčovými principy metody „Leonardo“ zakončíme tím, že se zamyslíme nad výstupy *přijímacího rozhovoru* jako metody.

Velmi užitečné je věnovat přijímacímu rozhovoru dostatek času. Jedná se ovšem o dlouhý seznam otázek, který může imigrantovi nahnat strach. Vhodnou alternativou je naučit se je nazpaměť a probrat je s klientem ve všeobecném rozhovoru. Formulář pak můžete vyplnit později sami.

Doporučuje se, aby pracovník, který vede přijímací rozhovor s klientem, rovněž později poskytoval imigrantovi podporu. Tak je možné ihned začít s imigrantem budovat vztah, probírat různé možnosti, vytvářet vazby do budoucnosti, získat celkový dojem a tak dále. Je také snazší uzavřít s klientem dohodu a začít ho ihned podporovat.

Celý potenciál přijímacího rozhovoru lze plně využít, jen pokud vás nevyrušují partner, děti nebo nedostatek času.

7.4 Použité techniky

Pro přijímací rozhovor doporučujeme používat formulář „Přijímací formulář pro koučování imigrantů k podílení se na demokratické společnosti“. Formulář má deset stránek a vy ho najdete na konci této kapitoly. Jedná se o spojovací článek k dalším prvkům této metody. Při používání přijímacího formuláře nikdy nezapomínejte, že je to prostředek, nikoli cíl. Pokud ho chcete správně používat, naučte se témata v něm uvedená nazpaměť. Své otázky a způsob vyptávání musíte přizpůsobit imigrantovi. Musíte například zohlednit jeho věk, vzdělání a zvládání jazyka.

Při vyplňování formuláře postupujte podle toku konverzace, přijímací formulář není třeba vyplňovat stránku po stránce. A nemusíte ho vyplnit celý na jedné schůzce. Až bude formulář vyplněný, nezapomínejte, že je

to jen „obrázek“ daného momentu. To znamená, že je možné ho později změnit nebo upravit.

Sociální pracovník používá přijímací rozhovor k tomu, aby získal informace od uprchlíka/imigranta, ale také aby informace poskytoval. Mohou se týkat například klientových práv a povinností, ale i jeho možností. Dávejte pozor na to, abyste klienta informacemi nezaplavili najednou. Prověřujte, zda klient důležité informace správně pochopil, a v případě potřeby je zopakujte.

7.4.1 Použitá technika: Přijímací formulář pro koučování imigrantů

Datum:
Rozhovor vedl:
Postoupeno (odesláno) kým:

OSOBNÍ ÚDAJE

Příjmení:
Jméno:
Příjmení partnera:
Adresa:
PSČ a město:
Telefon:
E-mail:
Žena (F)/muž (M):
Datum a místo narození:
Země původu:
Národnost:

Číslo zdravotní pojišťovny:

Rodinný stav: ženatý/vdaná ☐ svobodný ☐ žijící s partnerem ☐
 žije sám/sama ☐ vdovec/vdova ☐ rozvedený ☐

Počet dětí:

Pobyt v Nizozemsku/Dánsku/České republice od: v Groningenu/Odense/Praze od:

Povolání k pobytu: Pracovní povolení:

Platné od–do:

(Vždy je nutné okopírovat důležité dokumenty – povolení k pobytu a pracovní povolení!)

1. Vzdělání a pracovní zkušenosti (v zemi původu)

Vzdělání:

Základní škola počet let/počet absolvovaných let

Další vzdělání v zemi původu:

Vzdělání a stupeň	Od–do	Diplom (ano/ne)	Poznámky

Pracovní zkušenosti (v zemi původu):

Pracovní pozice	Popis práce/pozice	Zaměstnavatel	Od–do

– získané diplomy: ano ☐ ne ☐
 – potřeba uznání (nostrifikace) diplomů: ano ☐ ne ☐

2. Vzdělání a pracovní zkušenosti v (v nové zemi)

Vzdělání v: (země ...)

Vzdělání a stupeň	Od–do	Diplom (ano/ne)	Poznámky

Zaměstnán v zemi:... (také jako dobrovolník):

Pracovní pozice	Popis práce/pozice	Zaměstnavatel	Od–do

Přání týkající se vzdělání a zaměstnání:

Je imigrant připraven navštěvovat školu, případně nějaké kurzy (další vzdělávání)?

ano ☐ ne ☐

Jaké má imigrant přání v rámci vzdělávání a dalších kurzů?

Chtěl by imigrant hledat/změnit práci?

ano ☐ ne ☐

Čeho chce imigrant v zaměstnání dosáhnout?

Jak vypadá imigrantova síť kontaktů (network) týkající se vzdělávání a zaměstnání?

Cíle týkající se vzdělání a zaměstnání:

(Cíle musejí být realistické, měřitelné a specifické)

Krátkodobé cíle:

Aktivity imigranta:

Aktivity kouče, sociálního pracovníka:

Dlouhodobé cíle:

3. Jazykové znalosti

Ovládá imigrant:

latinku? ano ☐ ne ☐

svůj mateřský jazyk? ano ☐ ne ☐

Jazykové znalosti:

Jazyk	Poslech	Mluvení	Čtení	Psaní

V = výborný; D = dobrý; P = průměrný; S = Slabý

Vzdělání získané v (např. v češtině):

Vzdělávací instituce	Období	Úroveň	Diplom (ano/ne)	Poznámky

Jaké má imigrant přání týkající se vzdělávání v *(jazyk země, do které přišel)*?

Jakých cílů chce imigrant dosáhnout tím, že se bude učit *(jazyk země, do které přišel)*?

Chtěl by imigrant absolvovat další výuku jazyka, např. s dobrovolníkem?

ano ☐ ne ☐

Chtěl by se imigrant účastnit hodin konverzace:

ano ☐ ne ☐

4. Koničky a zájmy

Co rád/a děláte ve svém volném čase tady a co jste rád/a dělal/la ve svém volném čase ve své zemi?

V zemi původu:

V zemi, ve které žijete:

Přání imigranta týkající se využití volného času:

Cíle imigranta týkající se využití volného času:

Síť kontaktů vztahující se k využití volného času imigranta:

Aktivity imigranta:

Aktivity kouče, sociálního pracovníka:

5. Sociální kontakty

Síť sociálních kontaktů imigranta v této zemi a v zemi původu (sousedé, spolupracovníci atd.):

Přání imigranta týkající se jeho sítě sociálních kontaktů:

Má imigrant kontakty s organizacemi imigrantů, pokud ne, chtěl by tyto kontakty mít?

Cíle imigranta vztahující se k vybudování nové sítě sociálních kontaktů:

Aktivity imigranta:

Aktivity kouče, sociálního pracovníka:

Přeje si imigrant podporu dobrovolníka při budování nové sítě sociálních kontaktů?

ano ☐ ne ☐

6. Praktické znalosti

Myslí si imigrant, že je nutné dozvědět se více o:

Veřejných institucích	ano ☐	ne ☐
Zdravotní péči	ano ☐	ne ☐
Sociálních službách (místních)	ano ☐	ne ☐
Sociálních dávkách pro děti	ano ☐	ne ☐
Péči o dítě	ano ☐	ne ☐

Je imigrant schopen vyznat se v administrativních úkonech/vyplňovat potřebné dokumenty?

ano ☐ ne ☐

(pokud ne, připomeňte možnost obrátit se na poradnu)

Krátkodobé cíle:

Aktivity imigranta:

Aktivity kouče, sociálního pracovníka:

Dlouhodobé cíle:

Přeje si imigrant pomoc dobrovolníka při řešení každodenních záležitostí?

ano ☐ ne ☐

7. Osobní situace

Zdraví

Zdravotní potíže:

Psychické potíže:

Léčba, medikace:

Jiné:

Finanční situace

(Příjmy, dluhy)

Rodinná situace

Jméno, věk a škola dítěte/děti:

Kontakty se školou, kterou dítě/děti navštěvuje/í:

Potřeba další péče o dítě, případně zařazení dítěte do školky:

ano ☐ ne ☐

Situace dětí:

- Vztahy dětí s rodiči
- Situace ve škole
- Přátelé
- Koníčky/zájmy

Rodina v zemi současného pobytu:

Situace:

Rodina v zemi původu:

Situace:

Rodina v dalších zemích:

Situace:

Jiné:

Bydlení

Bytová situace:

Je imigrant spokojen s ubytováním/bytovou situací?

ano ☐ ne ☐

Je imigrant spokojen se sousedskými vztahy?

ano ☐ ne ☐

Jiné:

Doprava

Způsob dopravy – dopravní prostředek:

Řidičský průkaz (kategorie):

Shrnutí a dohoda

Dohoda o obsahu a začátku koučování:

Obsah:

Frekvence kontaktu:

Pomoc dobrovolníků:

Další schůzka:

Datum:...../...../.....

Předmět:

Písemné informace předané imigrantovi:

Vzdělávací program může začít od/...../20..

(Předpoklady jsou důležité!)

Celkový dojem sociálního pracovníka, který vedl přijímací rozhovor:
(postoj k novým možnostem, komunikační schopnosti)

Uprchlík/imigrant musí mít možnost komentovat způsob hodnocení, které provedl sociální pracovník, který vedl přijímací rozhovor!

Základní informace a kontaktní informační centrum

Autor: Jeichien Martens

Spoluautor: Helena Mourečková,
Ingelise Bech Hansen a Angelica Tantas

8.1 Úvod

V této kapitole se zabýváme *základními potřebami* imigranta: jak může imigrant sehnat peníze, stravu, lékařskou péči, bydlení (více informací o *bydlení* najdete v kapitole 9 „Poskytování poradenství při řešení problémů s bydlením“), práci, vzdělání a podobně. K těmto informacím potřebují mít přístup všichni imigranti, proto je užitečné zpracovat je v tzv. *informačních příručkách*. *Kontaktní informační centra* by měla poskytovat zvláštní osobní asistenci. Příklady, jak zajistit tyto formy asistence, naleznete v této kapitole.

Pokud již byly uspokojeny základní potřeby imigranta, je možné, aby začal pracovat na zlepšování kvality svého života. To je tedy též podmínkou pro práci s dalšími částmi metody. Lidé mají odvahu a sílu pracovat na své budoucnosti pouze tehdy, jsou-li jejich základní potřeby uspokojeny. Tento proces také poskytuje sociálnímu pracovníkovi příležitost začít si získávat klientovu důvěru a začít s ním budovat dobrý vztah.

V Dánsku, České republice i Nizozemsku pracují partneři tohoto projektu s písemnými informacemi. V Dánsku jsou imigranti i sociální pracovníci odkazováni na webovou stránku s podrobnými informacemi o situaci v Dánsku obecně. V Groningenu (Nizozemsko) dostávají imigranti rozsáhlou příručku s informacemi o tamní komunitě. V České

republiky vydala několik informačních brožur pro cizince např. Poradna pro integraci nebo Organizace pro pomoc uprchlíkům. Všeobecným cílem je poskytnout imigrantovi veškeré informace, které potřebuje k tomu, aby se mohl usadit a aby tak mohl učinit standardizovaným způsobem.

Zástupci z pracovní skupiny imigrantů zapojených do projektu byli spokojeni s rozsahem informací poskytnutých imigrantům. Podle jejich názoru mohou informační centra pomáhat objevovat a vysvětlovat kulturní rozdíly. Aby byli imigranti povzbuzeni k vlastní aktivitě, může se jich pracovník informačního centra zeptat, jak by si oni sami přáli vyřešit daný problém. A pracovníci informačních center by si měli uvědomovat, že jejich způsob řešení problémů je zase důležitým zdrojem informací pro imigranty.

Cíle/záměry

Imigrant potřebuje množství informací o nové zemi – včetně znalostí a porozumění svým právům a povinnostem během integračního procesu. Je třeba, aby znal úřední postupy a kulturní rozdíly – aby dokázal zvládnout svůj vstup do nové země a začlenění se do nové komunity. Cílem této metody je, aby klient získal tyto informace, znalosti a pochopení. To zahrnuje i schopnost naučit se samostatně kontaktovat a jednat s úřady (a ve společnosti obecně). K tomu je důležité mít potřebné jazykové dovednosti a sebejistotu, aby člověk dokázal problémy řešit sám, dále též znát „mapu sociálních služeb“ ve městě a stejně tak mít schopnost vytvářet síť kontaktů pro praktickou pomoc.

Cílem poskytování základních informací je, aby *imigranti měli odpovídající znalosti o základních požadavcích, které obnáší pobyt v nové zemi a povinnostech, jež musejí splnit.*

8.2 Popis metody

Informace o základních požadavcích na imigranta a jeho povinnostech jsou nejčastěji poskytovány v tištěné podobě – *informační příručce*. Tak má imigrant k dispozici informace, kdykoli je potřebuje. Získává tím

přehled o všem, co by měl udělat, i o tom, kdy to má udělat. Informace musejí být k dispozici v několika jazycích, aby bylo zajištěno, že imigrant přesně ví, *co* má dělat a *proč*. To mu umožní zvládnout co nejvíce administrativní úkony spojené s jeho pobytem v nové zemi, nebo alespoň pochopit, co je po něm požadováno.

Tytéž informace mohou využívat sociální pracovníci a dobrovolníci zapojení do integračního procesu imigrantů. Ti také potřebují mít správné a aktuální informace o administrativních úkonech, které musí imigrant plnit. V případě potřeby mohou pomoci imigrantovi při provádění těchto úkonů nebo pravidelně kontrolovat, pokud chce imigrant tyto úkoly plnit sám bez cizí pomoci.

Kontaktní informační centrum

I přes existenci obsáhlé informační příručky je *kontaktní informační centrum* v mnoha případech velmi důležité. Imigrant může do kontaktního centra zajít a požádat o individuální asistenci. Individuální poradenství je možno poskytovat v kanceláři, telefonicky nebo doma.

Kontaktní centrum poskytuje imigrantovi krátkodobou pomoc. Pokud potřebuje dlouhodobou pomoc, např. pokud má více problémů nebo potřebuje intenzivnější podporu, měl by být odkázán na některou z organizací, kde mu individuální koučování poskytne sociální pracovník nebo dobrovolník.

Imigrant a všichni ostatní lidé zapojení do integračního procesu by měli být obecně dobře informováni o těchto tématech:

- Které organizace hrají roli v integračním procesu?
- Co by měl imigrant udělat ihned po příjezdu do země?
- Co by měl imigrant udělat nejdříve?
- Kde může imigrant získat podporu při provádění všech těchto povinností/úkolů?
- Kde může imigrant získat pomoc po dokončení integračního procesu?

Kromě rozsáhlých příruček může být užitečné poskytovat informace týkající se konkrétních témat prostřednictvím vydávání tematických letáků.

Kontaktní informační centrum poskytne imigrantovi pomoc při vykonávání úkolů popsanych v příručce. Obecně kontaktní centrum nabízí:

- zprostředkování kontaktu s různými organizacemi (telefonáty, dopisy),
- pomoc s psaním úředních dopisů/e-mailů,
- informace o sociálním a vzdělávacím systému,
- intervence v nouzových situacích,
- ale také:
 - sociální a právní poradenství,
 - psychologickou pomoc,
 - pomoc při hledání práce,
 - pomoc při hledání bydlení,
 - pomoc při hledání volnočasových aktivit,
 - pomoc při návratu do vlasti.

Zvláštní výhodou je, že kontaktní centrum může imigrantům ukázat v praxi, jak řešit problémy, jak psát dopisy nebo kontaktovat organizace a tak dále.

Po prvním etapě procesu integrace by měl být imigrant schopen žádat o pomoc jakékoli jiné kontaktní centrum a organizace. Bude k nim posílán při otázkách a problémech, které kontaktní centrum nemůže řešit. Ještě v první fázi integrace by měl být imigrant osobně představen jiným organizacím, aby v případě, že bude potřebovat intenzivní podporu, si nepřipadal „ztracený“ při výměně organizace, která s ním byla jako první v kontaktu, za jinou.

„Mapa sociálních služeb“

„Mapa sociálních služeb“ města by měla být k dispozici v tištěné podobě pro migranty, kouče i dobrovolníky. Měla by obsahovat následující:

- I Služby poskytované místní samosprávou (např. poradenská centra pro imigranty, zdravotní služba, policie)
- II Organizace působící v oblasti sociálního zabezpečení (např. centrum pro ženy, právní pomoc pro uprchlíky)
- III Organizace imigrantů
- IV Lékařská pomoc a sociální podpora (např. obvodní lékař, organizace pomáhající týraným ženám, kontakty na neziskové organizace)
- V Vzdělání (např. centra pro výuku jazyků, překladatelské centrum, odborné školy)

VI Pracovní příležitosti

VII Jiné zájmové instituce ve městě i okolí

U všech institucí uvedených na seznamu je třeba uvést správný název, adresu, informace o službách, které poskytují a o způsobu, jakým pracují, jméno kontaktní osoby a informace o zvláštních projektech pro imigranty.

8.3 Reflexe a závěry

Několik úvah v souvislosti se čtyřmi klíčovými principy metody:

Demokratické hodnoty

Příručka se základními informacemi poskytuje imigrantovi možnost samostatně řešit své potřeby a dodržovat povinnosti. V případě potřeby může požádat o asistenci v kontaktním centru nebo sociálního pracovníka či dobrovolníka. Tím, že imigrant dostane tyto informace, pokud možno ve svém vlastním jazyce, bude schopen pochopit a zvládnout administrativu spojenou s jeho integrací v nové zemi. Tak má přístup ke stejným informacím, jako má sociální pracovník nebo dobrovolník. Ti prospějí imigrantovi svými znalostmi o kultuře a získáváním kontaktů.

Vytváření sítě

Cílem poskytnutí základních informací je dát imigrantovi informace, kam se může obrátit v případě potřeby. Pomáhají mu při rozšiřování jeho sítě formálních kontaktů. Další možností rozšíření jeho sítě je požádat o podporu sociálního pracovníka, kontaktní informační centrum nebo dobrovolníka.

Posílení klienta v integraci

Příručka se základními informacemi umožňuje imigrantovi samostatně plnit úřední povinnosti. Rovněž mu poskytuje přehled o všem, co je třeba udělat tak, aby tento proces zvládl sám anebo aby aspoň pochopil vše, co má dělat.

Imigranta stimuluje k samostatnému zařizování věcí sociální pracovník, kontaktní informační centrum a/nebo dobrovolník nebo je veden k tomu, aby vše přišel zvládnout sám. Tak nebude závislý na druhých víc, než je třeba.

Práce s dobrovolníky

Dobrovolníci mohou hrát důležitou roli při poskytování podpory imigrantovi s uspokojováním jeho základních potřeb a dodržováním povinností. Dobrovolník má možnost jít s klientem do různých organizací, čímž mu může poskytnout praktickou podporu. Dobrovolník současně také může bezprostředně poznat způsob chování imigranta při jednání s úřady a může mu poskytovat zpětnou vazbu o kulturních rozdílech. Imigrantovi může prospět dobrovolníková pomoc v tom, že analyzuje, jak dobrovolník jedná s úřady, a může využít síť jeho formálních kontaktů.

Výsledky

Úvahy v souvislosti se čtyřmi klíčovými principy metody vzniklé v rámci projektu „Leonardo“ ukončíme pohledem na nejnovější vývoj týkající se poskytování *základních informací*, včetně kontaktního informačního centra jako metody pro integraci cizinců.

Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR vydalo v roce 2007 *Informační publikaci pro cizince v ČR* v několika jazykových mutacích. Publikace poskytuje ucelený přehled základních informací o České republice s cílem napomoci především cizincům pocházejícím ze zemí mimo členské státy Evropské unie snáze se orientovat v běžných životních situacích, s nimiž se v České republice v rámci procesu integrace do české společnosti setkávají. Kromě základních údajů o ČR publikace informuje o struktuře a fungování veřejné správy, řešení krizových situací, systému školství, zdravotnictví a sociálního zabezpečení, zaměstnávání, bydlení, dopravě atd. Publikace je dostupná rovněž v elektronické podobě na stránkách MPSV. Publikace je vydána v českém, anglickém, ukrajinštině, ruském a vietnamském jazyce.

V Holandsku zahájila např. organizace Humanitas Groningen zvláštní podporu pro zaměstnance kontaktního informačního centra tím, že organizuje sezení zaměřená na zlepšení kvality jejich práce.

8.4 Použité techniky

Základní informace musejí být správné a aktualizované. To znamená, že písemné informace musejí být kontrolovány a aktualizovány pravidelně, zároveň musí být monitorována dostupnost nových informací.

Rozsah a podrobnost informace závisí na geografickém rozměru použití dané informace.

Jako příklady těchto základních informací (použité techniky) jsme také níže zahrnuli nějaké ilustrace a reference – Dánsko, vydané vládou a používané celostátně, Nizozemsko *Nalezení cesty do Groningenu*, vydanou organizací Humanita Groningen a používanou pouze v Groningenu a Česká republika: webové stránky *Doma v ČR* též obsahující univerzální informace – rady pro život cizincům.

Nalezení cesty do Groningenu, je možné získat v plné verzi (21 stran) i na CD-ROM, informace pochází z let 2003–2004, ale mohou být použity jako koncept pro různé místní *Nalezení cesty do Groningenu*.

Instrukce pro kouče:

Pracujete-li se základními informacemi v psané formě, musíte brát v úvahu hlavní zásady práce pro poskytování profesionální podpory:

- respekt,
- individuální péče,
- dostatek času,
- důvěrnost,
- opravdový zájem o klientovu situaci,
- podpora bez povyšování,
- naučit klienta, aby si sám pomohl.

To zahrnuje vymezení kompetencí při provádění úkonů, které vám určila organizace, pro kterou pracujete. Pokud vaše znalosti nebo kapacita pomoci klientovi nejsou dostačující, měli byste imigrantovi doporučit jinou organizaci. A neváhejte požádat své kolegy o pomoc, pokud si myslíte, že by mohli imigrantovi poskytnout lepší informace nebo podporu než vy.

Pokud imigrantovi doporučíte jinou organizaci, kontaktujte ji společně s imigrantem. Tímto způsobem budou obě strany (imigrant i nová organizace) vědět, na koho se mohou obrátit a proč.

8.4.1 Základní informace používané v Dánsku

Odkaz: www.inm.dk

Občanem v Dánsku

Přehled informací dostupných na webové stránce:

1. Geografie a obyvatelstvo
2. Dánsko – demokratická společnost založená na moci práva
3. Vstup a pobyt
4. Počáteční období nového obyvatele Dánska
5. Bydlení
6. Rodina
7. Škola a vzdělávání
8. Zaměstnání a trh práce
9. Ekonomika a spotřeba
10. Kultura a volný čas
11. Zdraví a nemoc
12. Zvyky a tradice

Praktické informace

Užitečné odkazy

Organizace a instituce zabývající se problematikou nových obyvatel Dánska

Regiony/hrabství Dánska

Služby zaměstnanosti v Dánsku

Politické strany

Slovníček

8.4.2 Základní informace používané organizací Humanitas, která pracuje s imigranty a uprchlíky v Groningenu

Nalezení cesty do Groningenu

Obsah

Krok 1: Co můžete očekávat ve městě Groningen?

1. Vítejte v Groningenu

2. Městský matriční úřad (Burgerzaken)/městské informační centrum (GIC)
3. Centrum pro nově příchozí do Groningenu (Bureau Nieuwkomers Groningen)
4. Úřad práce (Arbeidsbureau)
5. Městské sociální služby (Sociale Dienst)
6. Půjčky domácnostem (leenbijstand)/Úvěrová banka v Groningenu
7. Bankovní účet

Krok 2: Co musí být učiněno hned?

1. Zaregistrovat se na cizinecké policii (Vreemdelingendienst)
2. Zažádat o číslo sociálního pojištění (Sofi-nummer)
3. Zažádat o příspěvek na bydlení (Huursubsidie)

Krok 3: Co musí být učiněno brzy?

1. Dům
2. Rodinný lékař
3. Zubař
4. Zdravotní pojištění
5. Ostatní pojištění
6. ESSENT (plyn/elektřina)
7. Vodárna (Waterbedrijf Groningen)
8. Přídavky na děti (Kinderbijslag)
9. Financování vzdělání a finanční příspěvky
10. Uprchlík (SVG/Vluchtelingenwerk Groningen)
11. Formulář pro hlášení o změně bydliště (PTT)
12. Automatické platby

Speciální ustanovení

Adresy bytových družstev

Levné nakupování v Groningenu

Pojišťovny

Finance

Kontrolní seznam

Nalezení cesty do Groningenu je k možno získat i na CD-ROM ve své plné verzi (21 stran).

8.4.3 Základní informace používané organizacemi pracujícími s imigranty a uprchlíky v ČR

Odkaz: www.domavcr.cz

Doma v České republice

Webová stránka Doma v České republice je praktickým nástrojem pomáhajícím cizincům v jejich orientaci v České republice. Má v současné době šest jazykových mutací a kromě cizinců ji hojně využívají organizace pomáhající imigrantům a uprchlíkům v ČR.

Přehled informací dostupných na webové stránce:

Rady pro život v ČR – strukturované informace podle různých životních situací:

- Pobyť v ČR
- Rodina
- Zaměstnání
- Podnikání
- Bydlení
- Zdraví a lékařská péče
- Sociální zabezpečení
- Vzdělávání
- Státní občanství
- Sdružování

Často kladené otázky

Adresář kontaktů (organizace a instituce zabývající se „nově příchozími“ do ČR, organizace komunit imigrantů, nestátní neziskové organizace pomáhající imigrantům atp.)

Kalendář akcí (společenské a kulturní akce)

Časopisy on-line

Lidé a země (populární formou napsané články o komunitách cizinců v ČR)

KAPITOLA 9

Poskytování poradenství při řešení problémů s bydlením

Autorka: Vojtěška Hervertová (Charita Česká republika)

9.1 Úvod

Bydlení patří k tzv. sociálním právům. Je základní lidskou potřebou a slouží k saturování dalších potřeb (např. prostor pro rodinný život, místo pro odpočinek, útočiště, které slouží k ochraně před nepříznivými vlivy přírody nebo před nežádoucími kontakty s lidmi).

Právo na bydlení je formulováno v řadě mezinárodních dokumentů (např. čl. 25 Všeobecné deklarace lidských práv nebo čl. 11 Mezinárodního paktu o hospodářských, sociálních a kulturních právech).

Neznamená to ovšem právo jednotlivce vůči společnosti nárokovat si bydlení formou přidělení bytu. Současně však existují v oblasti bydlení prvky, které mají charakter zákonných práv, jejichž naplňování je zajišťováno právními normami, jako jsou ochrana před násilným vystěhováním a respektování bytu jako soukromého prostředí nebo např. absence rasových či diskriminačních postupů při vzniku vlastnických nebo nájemních vztahů v bydlení (Poláková, 2006, s. 11).

Bydlení je též důležitým prvkem určujícím životní úroveň obyvatel. Základem sociálních aspektů bydlení jsou celková dostupnost bydlení (požadavek, aby byl k dispozici bytový fond odpovídající svým rozsahem, kvalitou a rozmístěním potřebám obyvatelstva), *finanční dostupnost bydlení* (požadavek, aby ceny bydlení odpovídaly finančním možnostem obyvatelstva) a odpovídající kvalita bydlení (Valentová, 1999).

Cíl kapitoly

Metoda poradenství při řešení problémů s bydlením je metodou pomáhající sociálním pracovníkům/studentům sociální práce se základní orientací v oblasti specializovaného poradenství pro cizince při řešení problémů s bydlením.

Imigrantům by tato metoda měla pomoci k nezávislosti, růstu sebevědomí a aktivitě v procesu řešení problémů s bydlením.

9.1.1 Bydlení a bytová politika

Základní charakteristiky bydlení

„Byt je zároveň spotřebním zbožím, soukromou investicí a společenským statkem. Tyto tři základní charakteristiky existují současně bez ohledu na typ vlastnictví.“ (Garnett, 2001, In: Poláková, 2006, s. 12)

Rozlišujeme několik forem vlastnictví bytů:

- byty v soukromém sektoru (vlastníkem je fyzická nebo právnická osoba)
- obecní byty (vlastníkem je obec)
- státní byty (vlastníkem je stát a odpovědným je některý jeho orgán, např. ministerstvo)
- družstevní byty (vlastníkem jsou bytová družstva)
- podnikové byty

Základní charakteristiky bytové politiky

Jedním z nejtěžších úkolů bytové politiky je dospět k rovnováze mezi dvěma dosti protikladnými cíli: vysokou výkonností a sociální spravedlností. *Vysokou výkonností* se rozumí „výstavba požadovaného množství bytů žádané kvality za co nejnižší ceny s minimálními veřejnými výdaji“ (Kieffer 1992, s.13)

Trvalé usilování o zajištění co největší míry celkové a finanční dostupnosti bydlení je důležité zvláště ve vztahu k sociálně slabším vrstvám obyvatelstva, tj. těm, které si na trhu s byty nedokáží samy zajistit adekvátní bydlení.

Standardní tržně orientovaná *bytová politika disponuje různými ná-*

stroji, jimiž lze usilovat o naplňování celkové a finanční dostupnosti bydlení. Tyto právní, ekonomické a finanční nástroje jsou využívány na straně nabídky i poptávky a slouží ke sblížení cen bydlení na straně jedné a disponibilních příjmů domácností na straně druhé. Přitom platí, že sblížování nabídkové a poptávkové strany se musí vždy dít při **respektování přiměřenosti bydlení** vzhledem k potřebám konkrétní domácnosti i vzhledem k jejím finančním možnostem. (Valentová, 1999).

Nástroje bytové politiky

„Nástroje, jimiž stát intervenuje do trhu s byty, lze rozdělit, z hlediska zacílení na určité skupiny obyvatelstva, na dva druhy:

- univerzální nástroje – ty jsou zaměřeny na většinu domácností, bez konkrétního zacílení;
- selektivní nástroje – zaměřeny na úzkou, předem zvolenou skupinu obyvatelstva. Tyto selektivní neboli adresné nástroje jsou orientovány především na sociálně slabší vrstvy obyvatelstva.

Základní způsoby, kterými může stát napomáhat sociálně slabším vrstvám obyvatelstva při řešení otázky bydlení, jsou tyto:

- snižovat cenu jejich bydlení;
- provádět sociální transfery vedoucí ke zvýšení příjmů těchto sociálních vrstev;
- kombinovat oba výše uvedené způsoby.

Snížení ceny bydlení pro sociálně slabší vrstvy obyvatelstva lze dosáhnout mnoha různými nástroji, uplatňovanými jak *ve fázi pořízení obydlení*, tak *ve fázi užívání*. Finančně dostupné bydlení, vytvářené prostřednictvím výše uvedených nástrojů, je obvykle označováno jako *sociální bydlení*.

Navýšení příjmů se děje **prostřednictvím sociálních transferů**, směřujících především od bohatých k chudým, popř. od bezdětných k rodinám s dětmi. Většina sociálních transferů nemá přímou vazbu na bydlení; existují však takové, které jsou přímo zacíleny na zvýšení disponibilních příjmů sociálně slabších domácností v souvislosti s bydlením. Jedná se o adresné sociální dávky, jejichž cílem je dosáhnout příznivého poměru mezi příjmy domácností a cenou bydlení, tj. **snížit neúměrně vysokou zátěž domácnosti výdaji na bydlení** nebo **umožnit domácnosti pořídit si**

bydlení odpovídající jejím potřebám. Adresné sociální dávky tohoto typu jsou reprezentovány především **příspěvkem na bydlení, popř. na nájemné.** (Valentová, 1999)

Důležité je, aby stát bránil nástroji bytové i sociální politiky vzniku sociálně vyloučených lokalit.

9.1.2 Možnosti cizinců při řešení vlastní bytové situace v České republice

V České republice je bytová situace velmi složitá, není snadné najít levné bydlení. Situace na trhu s byty v ČR je ovlivňována místními podmínkami a liší se v každém městě nebo kraji. Ve větších městech je obvykle více pracovních příležitostí, bydlení je tam však dražší a hůře dostupné.

Pro cizince ze třetích zemí, kteří disponují dostatečnými finančními prostředky, přichází v úvahu koupě domu či bytu za podmínek stanovených devizovým zákonem. V České republice mohou tedy dům nebo byt koupit pouze čeští státní příslušníci a cizinci s povolením k trvalému pobytu nebo takoví, kterým byl udělen azyl, anebo právnická osoba se sídlem v České republice. Účast cizinců v českých právnických osobách upravuje obchodní zákoník. Cizinci s jinými druhy pobytu nesmějí na území České republiky kupovat nemovitosti. Mohou je získat pouze způsobem, který stanovuje § 17 devizového zákona, například: děděním; pokud je nemovitost získána jako bezpodílové spoluvlastnictvím manželů a jen jeden z nich je cizinec; jestliže cizinec získá nemovitost od manžela/manželky, rodičů nebo prarodičů.

Možnosti financování bydlení

Při pořizování bydlení mohou cizinci využít hypotéky a úvěry či stavební spoření.

Stavební spoření je nejrozšířenější formou financování bydlení v ČR. Principem stavebního spoření je, že stát poskytuje klientovi stavební spořitelny státní podporu ve výši 25 % z ročně naspořené (zákonem dané maximální) částky za podmínky pěti let trvání smlouvy o stavebním spoření. Po skončení této doby je možno čerpat naspořenou sumu s úroky a státní podporu a také výhodný úvěr. Úvěr lze

použít na koupi domu nebo bytu do vlastnictví, na převod členství v bytovém družstvu nebo na rekonstrukci bytu. Stavební spoření může uzavřít fyzická osoba, která má v České republice trvalý pobyt a přiděleno rodné číslo a právnická osoba se sídlem v ČR a identifikačním číslem přiděleným orgány v ČR. Podmínky stavebního spoření upravuje zákon č. 96/1993 Sb.

Hypotéka je úvěr určený na koupi bytu nebo domu pro vlastní bydlení. Hypotéky poskytují banky podle vlastních kritérií, obvykle vyžadují zástavu – buď budovanou nemovitost, nebo jinou nemovitost na území ČR. Stát poskytuje k hypotékám státní příspěvek, ale tento příspěvek je poskytován pouze osobám s českým občanstvím (PPI, 2002, s. 24).

Příspěvek na bydlení

Drtivá většina cizinců však nedisponuje dostatečnými finančními zdroji pro koupi vlastního bydlení, tak řeší svou bytovou otázku spíše bydlením v nájmu či podnájmu. Ti mají možnost čerpat od státu příspěvek na bydlení, v případě, že jeho náklady na bydlení přesáhnou určitou hranici danou zákonem o státní sociální podpoře. Více se lze o příspěvku na bydlení dozvědět na portálu MPSV: http://portal.mpsv.cz/soc/ssp/obcane/prisp_na_bydleni.

9.1.3 Integrace uznaných uprchlíků (azylantů) a Státní integrační program v oblasti bydlení

Nalezení vlastního bydlení je klíčem k nezávislosti a integraci azylanta do společnosti. Najít samostatné bydlení ovšem není snadné ani pro občana České republiky. Trh s byty je dosud problematický. Obzvláště v oblastech, kde jsou dobré pracovní příležitosti, je poptávka po bydlení vysoká, a proto jsou vysoké i ceny bytů. Pro většinu uprchlíků/imigrantů je velmi obtížné najít řešení vlastní problematické bytové situace.

V roce 1994 zahájila vláda Státní asistenční program podpory integrace azylantů, který byl v roce 2000 přejmenován na Státní integrační program.

Do programu může vstoupit cizinec, kterému byl udělen status uprchlíka (azyl) v České republice a který písemně vyjádří vůli zapojit se do toho-

to programu. Tento program se nevztahuje na žádné jiné cizince. Principem programu je pomoci azylantům v oblasti zajištění trvalého bydlení, bezplatné výuky českého jazyka a pomoc při integraci na trhu práce.

„Základním motivem SIP v oblasti bydlení je překlenout problémy s dosud ne zcela funkčním trhem s byty v ČR. Za stávajících podmínek by naprostá většina azylantů byla z klasického nájemního bydlení v obecních bytech prakticky vyloučena, buď by nesplňovala dobu trvalého pobytu na území obce (obce mívají lhůty 3–5 let), nebo by nemohla splnit jisté finanční nároky (např. výběrová řízení pomocí obálkové metody, vysoké nájemné v bytech s neregulovaným nájemným, nedostupné ceny nových bytů apod.). Je nutno si uvědomit, že naprostá většina azylantů žije na hranici chudoby, nemá žádné úspory a v neposlední řadě postrádá pro Čechy běžné sociální síť, díky kterým je možné se dostat k výhodným nabídkám, obrátit se o pomoc na přátele apod.“ (server Czechkid, 2006)

Integrační program v oblasti bydlení je realizován na základě usnesení vlády přijatého vždy na konkrétní rok a má tři varianty. V rámci první varianty mají azylanti možnost získat s přispěním státu nájemní smlouvu k bytu s regulovaným nájemným na stanovené období. Druhá varianta umožňuje, aby azylant čerpal státní příspěvek na úhradu čistého nájemného nebo jeho poměrné části po dobu pěti let. Od roku 2005 se do praxe zavedla třetí varianta, kdy má azylant možnost získat nájemní smlouvu na byt postavený podle programu výstavby nájemních bytů Ministerstva pro místní rozvoj ČR. Stát zároveň poskytne obcím, které daly byt k dispozici, příspěvek na rozvoj infrastruktury obce.

Odpovědnost za program byla přidělena odboru azylové a migrační politiky Ministerstva vnitra ČR. Na realizaci Státního integračního programu se podílejí i nestátní neziskové organizace jako např. Česká katolická charita, Sdružení občanů zabývajících se emigranty, Poradna pro integraci aj., které též poskytnou zájemcům více informací o programu.

V přechodném období mezi udělením azylu, absolvováním jazykového kurzu a získáním integračního bytu mají azylanti možnost využít ubytování v jednom z Integračních azylových středisek (IAS), což jsou zařízení ministerstva vnitra provozovaná Správou uprchlických zařízení MVČR (www.suz.cz). Těchto středisek je v současné době pět, a to v Zastávce u Brna, Jaroměři-Josefově, Ústí nad Labem-Předlicích, Havířově a ve

Stráži pod Ralskem. V těchto střediscích mají klienti k dispozici samostatné bytové jednotky (1+0 až 2+1), ve kterých platí nájem a poplatky za služby. Po dobu pobytu v IAS by se azylanti měli v první řadě věnovat absolvování jazykových kurzů, aktivnímu vyhledávání ubytování v rámci ČR, resp. v rámci jimi zvoleného regionu a hledáním zaměstnání.

Podle údajů Ministerstva vnitra ČR z období 1994–2005 bylo podepsáno celkem 343 nájemních smluv na integrační byty a díky tomu ubytováno celkem 899 azylantů.

Za dobu trvání SIP došlo k posunu, co se týče lokalit umožňujících bydlení v integračních bytech (do větších měst), díky spolupráci s úřady větších měst.

Program však neřeší plně otázku ubytování uprchlíků. Uprchlíci často čekají na byty dlouhou dobu (obvykle déle než rok). Stává se, že si uprchlíci zvyknou na bydlení v lokalitě, kde se nachází integrační azylové středisko, a když je jim nabídnut integrační byt, buď ho odmítnou, nebo musí začínat znovu od začátku na zcela jiném místě České republiky.

Mnozí imigranti dávají přednost velkým městům, jako je Praha nebo Brno, z důvodů lepší dostupnosti zaměstnání, lékařské péče, škol. Azylanti nemají zájem bydlet na místech, z nichž je obtížný přístup do většího města. Později si však často uvědomí existenci problémů na trhu s byty v ČR i fakt, že mladé české rodiny a chudší rodiny musejí řešit stejné problémy a nakonec se spokojí s bydlením i v menším městě.

Proces integrace je společný pro více oblastí a tyto oblasti jsou navzájem propojené. Například pokud není vyřešena bytová situace uprchlíka a on stále bydlí v integračním azylovém zařízení, nemá motivaci hledat si práci, protože počítá s tím, že si najde práci až na místě, kde bude skutečně bydlet. Na druhé straně pokud uznáný uprchlík nemá práci, má malou šanci získat vhodný byt, protože nemůže doložit, že bude schopen hradit náklady na bydlení. Pak vzniká bludný kruh, z něhož se uprchlík nemůže dostat bez pomoci zvenčí.

9.1.4 Občanské poradenství

(převzato ze *Standardů kvality občanských poraden AOP a Etického kodexu občanského poradce*)

Poradny, které jsou členy Asociace občanských poraden, se řídí standardy kvality občanských poraden vydaných AOP. Poradny pro cizince a uprchlíky – stejně jako všechny registrované poradny, mají uloženo zákonem č. 108/2006 Sb., o sociálních službách dodržovat standardy kvality sociálních služeb, které má každá registrovaná poradna vypracovat. Tyto standardy se dělí na procedurální, personální a provozní standardy, jejich obsah je definován v příloze č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádí některá ustanovení zákona o sociálních službách.

Cíle občanského poradenství:

Základní filozofií sociálního poradenství je poskytování informací, rad a aktivní pomoci takovým způsobem, aby klient mohl nezávisle rozhodovat o svém životě a nést plnou odpovědnost za své jednání.

Cílem občanského poradenství je umožnit lidem, kteří se dostali do nepříznivé životní situace, řešit ji na principech bezplatnosti, nestrannosti, nezávislosti a diskrétnosti, prostřednictvím informací, rad a případné další pomoci.

Po poskytnutí poradenské služby by si měl klient ujasnit základní možnosti řešení svého problému a výběru nejlepšího řešení. Poradce by neměl doporučit jen jedno řešení! Měl by mu nabídnout možné varianty, jak problém vyřešit, a poskytnout mu informace a rady či kontakty na další instituce nebo organizace. Poradce podporuje klienta, aby používal i služby přístupné v jeho okolí (ve státní i nestátní sféře). Řešení se stává obsahem kontraktu mezi klientem a pracovníkem, na základě kterého se poté pracuje a hodnotí postup práce, popř. dosažení stanovených cílů. Tento přístup dává klientovi (který hledá pomoc) najevo plnou důvěru v jeho schopnosti, je snadno čitelný a hodnotitelný.

Dalším cílem občanského poradenství je působit na chod veřejné správy a samosprávy ve prospěch občanů (v případě poraden pro cizince ve prospěch cizinců). Poskytovaná služba má zachovávat a rozvíjet důstojný život těch, kteří ji využívají, má být bezpečná a odborná.

Principy občanského poradenství:

Princip nezávislosti:

Poradce (sociální pracovník) postupuje při pohovorech s klientem nezá-

visle na jeho postoji a názorech v politické oblasti, světovém názoru, postoji k určitým skupinám rezidentů, osobnosti klienta atd. Poskytuje rady nezávisle na postoji zakladatele organizace, dárců nebo jiných organizací, které by mohly mít ideologický nebo finanční zájem na výsledcích případu. Poradce neposuzuje postoj nebo názor klienta. V případě konfliktu zájmů upozorní klienta na takovou možnost a odkáže ho na poradenské centrum nebo organizaci, kde výše uvedený konflikt zájmů nehrozí.

Princip nestrannosti:

Poradenská centra – poradny – zastávají politiku rovných příležitostí a poskytují služby každému bez ohledu na rasu, pohlaví, sexuální orientaci, mateřský jazyk, víru a náboženství, politický nebo jiný názor, členství ve stranách, členství v odborech, národnost, etnický nebo sociální původ, majetek, původ, zdraví, věk, manželský stav nebo rodinné závazky.

Poznámka: Poradny mají definované různé cílové skupiny, tudíž nemusejí poskytovat své služby jiné cílové skupině – znamená to, že se může stát, že klienta odkáží na specializovanou poradnu.

Poradce může klienta odmítnout pouze v případě konfliktu zájmů nebo v případě, pokud klient ohrožuje poradcovu bezpečnost. Poradce poskytuje radu a pomoc s vyloučením předsudků, bez ohledu na své postoj, city a předpojatost.

Princip důvěrnosti:

Poradce považuje všechna sdělení klienta za důvěrná a respektuje klientův požadavek soukromí – dialog musí probíhat v soukromí, mimo doslech a mimo kontrolu jiných osob (například jiných klientů, kolegů atd.). Poradce je povinen požádat o souhlas s přítomností jiných osob.

Poradce je povinen podepsat prohlášení o utajení ihned při zahájení spolupráce s poradenským centrem. Je pod přísahou mlčenlivosti vzhledem ke klientům i po ukončení spolupráce s poradenským centrem.

Princip bezplatnosti:

Poradenství pro klienty je bezplatné. Poradce nepožaduje úhradu služeb, a proto nežádá peníze ani materiální dary pro své vlastní použití. Pokud poradce přijme finanční nebo materiální dar, musí být jasné, že je určen

poradenskému centru, a musí postupovat podle interních pravidel poradenského centra.

Princip respektování

Poradce respektuje právo klienta na informace, právo klienta vyjádřit své přání, potřeby, názory, postoje a rozhodnutí, respektuje právo klienta odmítnout nabízenou službu nebo odstoupit od ní bez uvedení důvodu. Poradce žádným přímým ani nepřímým způsobem neútočí na lidskou důstojnost klienta v žádné ani emocionálně vypjaté situaci. Východiskem práce poradce je tolerance odlišností a úcta k lidské osobnosti.

9.1.5 Potřeba specializovaných poraden pro cizince a uprchlíky

Na území České republiky je mnoho cizinců, kteří často řeší problémy a situace, které nedokáží zvládnout sami. Tito lidé mohou požádat o radu sociální pracovníky či právníky v poradnách pro cizince, provozovaných Charitou nebo jinými organizacemi (adresář kontaktů je např. na www.domavcr.cz). Pracovníci poraden jim poskytnou bezplatné sociální a právní poradenství, pomoc a doprovod při jednáních (na úřadech, velvyslanectvích, policii), tlumočnické a překladatelské služby, pomoc při hledání bydlení a práce. Tyto služby poskytuje i osm charitních poraden pro uprchlíky a cizince, které poskytují své služby ve velkých městech České republiky (Praha, Brno, Ostrava, Plzeň, Hradec Králové, České Budějovice, Litoměřice, Česká Lípa – viz www.charita.cz).

V České republice často dochází k legislativním změnám – to se týká hlavně zákonů, které mají bezprostřední vliv na pobytový status a životní podmínky cizinců pobývajících na území České republiky. Noví imigranti nemají dostatek aktualizovaných informací (panuje všeobecná nedůvěra k institucím), a proto neznají svá práva, povinnosti a možnosti, jak řešit své každodenní problémy. Navíc se cizinci musejí vyrovnávat se znevýhodněním plynoucím z jazykových, kulturních i sociálních bariér. Poradci ze specializovaných poradenských center pro imigranty monitorují legislativu a díky mnohaletým zkušenostem s prací s cizinci a uprchlíky (osvědčená praxe) vědí, co jim poradit.

9.1.6 Služby poskytované specializovanými poradnami pro cizince

Poradenská centra jsou něco jako „síta“, které vybírá, formuluje, třídí a hierarchizuje klientovy problémy (problémy, které je schopen řešit sám nebo které musí řešit s pomocí institucí/organizací) ve spolupráci s klientem. Poradenská centra odkazují své klienty na organizaci, která je kompetentní pro řešení jejich konkrétních problémů/požadavků. (více viz kapitola 8 „Základní informace a kontaktní informační centra“). Klienti pak přicházejí do institucí s formulovanými požadavky, případně s písemnou žádostí nebo vyplněným formulářem žádosti.

V poradnách pro cizince je několik úrovní služeb:

- 1) *Poskytování informací* (v situacích, kdy klient potřebuje pouze informace o svých právech, povinnostech nebo kontakt na instituce nebo organizace a je schopen řešit situaci sám).
- 2) *Poradenství* – sociální (základní nebo specializované) poradenství, díky němuž klient získává potřebné znalosti týkající se jeho práv a povinností (včetně systému státní sociální podpory), osvojuje si účinné strategie pro jednání s úřady a překonávání problémů (cílem je podpořit jeho sebedůvěru a rozvíjet schopnost chránit vlastní zájmy a práva) a právní poradenství (cílem je podpořit klientovu orientaci v legislativě týkající se jeho problému a orientaci v právních vztazích).
- 3) *Terapie* (prostřednictvím terapeutického dialogu se klient učí používat všechny své zdroje spolu se zdroji ve svém okolí, aby byl schopen překonávat problémy, odhaluje nové perspektivy chápání věcí a učí se zacházet s pocity zmatku, bezmocnosti a beznaděje), v závažnějších případech vhodné zprostředkovat odbornou pomoc – psychologa, psychoterapeuta či psychiatra.
- 4) *Doprovázení* (poradce doprovází klienta – na základě aktuální situace a vůle klienta – na schůzky, např. se zaměstnavatelem, ubytovatelem, na úřady atp.)
- 5) *Vzdělávací, výchovné a aktivizační služby* (efektivním nástrojem integrace je dobrá znalost jazyka – některé organizace nabízejí bezplatnou výuku českého jazyka nebo doučování dětí imigrantů. Dalším

důležitým nástrojem je výkon zaměstnání, které alespoň částečně odpovídá původní kvalifikaci imigranta (vhodné je zprostředkovat rekvalifikační kurz či bezplatný kurz práce na PC či získání dalších dovedností pro úspěšné nalezení zaměstnání). V případě, že si imigrant potřebuje nalézt bydlení či samostatně řešit další životní situaci, může využít nabídky bezplatných aktivizačních a vzdělávacích kurzů zaměřených na získání sociokulturních kompetencí.

- 6) *Pomoc s integrací do lokální komunity a jejích struktur* (podle individuálních potřeb klienta sociální pracovník pomáhá při komunikaci s důležitými úřady a institucemi, školami, organizacemi atd. Dále může pomoci sociální pracovník či dobrovolník zapojit klienta do lokálního života (zprostředkovat kontakt na zájmové skupiny, informovat ho o kulturních a dalších akcích v místě bydliště apod.). Tuto funkci často přebírají multikulturní centra svými aktivitami, při nichž dochází ke sbližování původních obyvatel a nově příchozích. Tam může dojít k důležité výměně informací (např. imigrant si může sehnat bydlení přes známého), k oboustrannému „prolomení ledů“.
- 7) *Advokacie* (jednání pro klienta bez klienta – vyjednávání a příprava potenciálního poskytovatele bydlení na kontakt s klientem, podpora poskytovatele v jeho rozhodnutí poskytnout bydlení cizinci. Jednání samo poté uskutečňuje klient, který je pracovníkem podporován.)

9.2 Popis metody

9.2.1 Kompetence imigrantů potřebné pro řešení vlastní bytové situace

Imigrant by měl v první řadě ovládat český jazyk v písemné i ústní formě, aby mohl jednat v otázkách vlastního bydlení.

Měl by mít povědomí o náležitostech jednotlivých typů smluv (nájemních, podnájemních) – znalost v oblasti legislativy, měl by umět řešit situace související s bydlením (umí se přihlásit k pobytu na cizinecké

policii, umí se přihlásit k odběru energií a služeb, umí řešit nenadálé situace apod.).

Dále by měl mít přehled o informačních zdrojích týkající se oblasti bydlení a o poradenských službách v oblasti bydlení (bezplatné sociální a právní poradenství). Doporučené zdroje naleznete na konci této kapitoly.

V případě, že některé z výše uvedených kompetencí imigrant postrádá, má možnost obrátit se na specializovanou poradnu pro cizince.

9.2.2 Způsob poskytování poradenství/praktické životní poradenství

1. *První kontakt s klientem* (klient je informován o službách, které nabízí poradna, o způsobech poskytování těchto služeb, klient se rozhodne, zda služby využije, poté spolu s poradcem formuluje zakázku a způsob dosažení svých cílů).
2. *Poskytnutí informací* (klient je informován o svých právech, povinnostech či příležitostech plynoucích z jeho právního postavení a dostane pomoc s orientací v právním a sociálním systému České republiky).
3. *Poskytnutí rad* (podrobné rady týkající se konkrétního problému klienta) – nabídka různých variant nebo procedur řešení jeho problému. Klient není manipulován směrem k jedné přesné proceduře, měl by se rozhodnout sám. Varianty jsou probrány a klient se rozhodne.
4. *Motivace* (poradce motivuje klienta, aby využíval svou vlastní přirozenou síť vztahů, své vlastní možnosti a lokální instituce/organizace – poradce zprostředkuje klientovi další dostupné služby, pokud je třeba jiné odborné poradenství). Důležité jsou různé aktivizační kurzy.
5. *Poskytování aktivní pomoci při řešení administrativních záležitostí na úřadech* (pomoc s vyplňováním formulářů žádostí, pomoc se psaním a formulací písemných žádostí dopisů, pomoc při komunikaci s příslušnými úřady, institucemi a organizacemi při uplatňování klientových práv), právní poradenství.

6. *Krizová intervence* (aktivní pomoc v komplikované osobní nebo rodinné situaci, v případě potřeby zprostředkování psychologické, duchovní či psychiatrické pomoci).

Sociální pracovníci podporují klientovu nezávislost a rozvoj jeho znalostí a schopností při řešení různých sociálních situací a při uplatňování jeho práv. Klient je pobízen, aby řídil svůj život prostřednictvím lepšího pochopení a realistického hodnocení své současné životní situace.

9.2.3 Specializované poradenství při problémech s bydlením

Poradenství při problémech s bydlením je praktické poradenství (určitý druh odborného sociálního poradenství).

Problémy týkající se bydlení, které se mohou vyskytnout:

- hledání ubytování,
- ztráta bydlení a jiné nouzové situace,
- neadekvátní ubytování (špatná kvalita, lokace),
- změna bydliště,
- špatná sociální situace (nedostatek finančních prostředků na vybavení bytu, na udržení bytu, neschopnost splácet hypotéku z důvodu nezaměstnanosti, zdravotního stavu apod.),
- konflikty s majiteli nemovitosti, pronajímateli, poskytovateli ubytování,
- konflikty se sousedy/spolubydlicími/členy rodiny,
- domácí násilí.

Služby související s otázkou bydlení, které nabízejí nestátní neziskové organizace působící v oblasti pomoci cizincům a uprchlíkům:

- poskytování informací o možnostech bydlení, o státních subvencích v oblasti bydlení,
- poradenství,
- hledání vhodného ubytování (závisí na klientově finanční situaci a jiných možnostech) – koupě, nájem, ubytovny, azylové domy,
- pomoc a doprovod při jednání s majiteli (nedůvěra vůči cizincům) a advokacie,
- tlumočení,

- pomoc při vyplňování formulářů,
- materiální pomoc (zajištění levného nábytku, nádobí, domácích spotřebičů apod.),
- pomoc při hledání tzv. integračních bytů (asistence při sepisování písemných žádostí obcím),
- pomoc při stěhování do integračních bytů (přidělených azylantům ve spolupráci státu a obcí) nebo trvalého bydlení v jiné formě,
- funkce prostředníka (mediátora) mezi klientem a poskytovateli ubytování nebo vlastníky domu či bytu/spolubydlicími/členy rodiny,
- psychologická podpora (podpora sebedůvěry),
- krizová intervence (při ztrátě bydlení nebo v případě domácího násilí či jiných mezilidských konfliktů),
- kontakty na relevantní instituce/organizace.

9.2.4 Průběh poskytování služby

Klient může využívat poradenská centra formou písemného, telefonického nebo osobního kontaktu. Hlavním nástrojem pomoci je strukturovaný dialog napomáhající řešení.

V průběhu přijímacího řízení je klient informován o službách poskytovaných poradnou a o způsobu zacházení se svými osobními údaji. Klient dostane prostor pro vyjádření svých vlastních požadavků. Přijímací řízení je ukončeno uzavřením ústní smlouvy o poskytování služeb. Na základě smlouvy s klientem je vytvořen individuální plán, který definuje cíl a druh služeb vzhledem k individuálnímu profilu klienta, jeho postojům, zájmům a cílům. V případě potřeby je možno využít překladatelské a tlumočnické služby, asistenci při jednání s úřady nebo v našem případě s poskytovatelem ubytování, majitelem domu nebo pronajímatelem. Délka období poskytování služeb závisí na individuálních potřebách a situaci imigranta.

Služba je ukončena buď na přání klienta, nebo při dosažení cílů poskytování služby/splnění zakázky nebo v případě nespolupracujícího klienta (každá poradna by měla mít formulována pravidla pro ukončení poskytování služeb!).

9.2.5 Eganův model práce s klientem

Poradce využívá Eganův model práce s klientem, který obsahuje tři základní fáze:

1. **jaká je klientova situace** (poradce prověří klientův problém, podívá se na situaci, zkoumá, co již klient udělal, používá metodu účastného naslouchání – otevřené a uzavřené otázky, úvahy, odezva, parafráze, je dobře informován o klientově situaci),
2. **kam se chce klient dostat** (definování nebo předdefinování klientova problému/cíle) – v této fázi by měl poradce dosáhnout s klientem dohody o tom, co je třeba vyřešit, na jaký problém se zaměřit (používá metodu parafráze, shrnutí),
3. **jak dosáhnout klientova cíle** – tato konečná fáze je zaměřena na sdílení informací nebo možností řešení problému, navrhování procedur, zvažování výhod a nevýhod, výběr možných strategií. Klient si vybírá za pomoci poradce jednání, které povede k dosažení cíle, a společně vytvoří *Plán činností* (naplánují sled kroků, které jsou nejvhodnější pro klientovu situaci, usuzují na výsledky konkrétních alternativ, uvažují, jak zajistit účinnost postupu, přemýšlejí, co dělat, kdyby vybrané alternativy nevyšly); posledním krokem je *činnost samotná*.

9.3 Reflexe a závěry

Několik úvah v souvislosti se čtyřmi klíčovými principy metody:

Demokratické hodnoty

Klienti přicházejí ze zemí s určitou sociální, kulturní a náboženskou realitou. Klienti by si měli uvědomovat svá práva, povinnosti a nové možnosti i odlišnosti nové země.

Posílení klienta v integraci

Cílem poradenství je podpořit klientovu nezávislost a jeho rozvoj znalostí a schopností při řešení různých sociálních situací a při uplatňování

jeho práv. Klienti jsou povzbuzováni, aby řídili svůj život pomocí lepšího chápání a realistického hodnocení své současné životní situace, schopností, možností, znalostí a dovedností.

Vytváření sítí

Poradce motivuje klienta, aby využíval svou přirozenou síť vztahů, své vlastní možnosti a lokální instituce/organizace – poradce zprostředkuje klientovi dostupné služby, pokud je třeba i jiné odborné poradenství.

Práce s dobrovolníky

Dobrovolníci mohou být užiteční při všech typech výše uvedené pomoci (podpora v každodenním životě). Dobrovolníci mohou pomáhat s hledáním vhodného ubytování pro nově příchozí.

9.4 Literatura

Použité zdroje

- Valentová, B. *Sociální aspekty bydlení*. (on-line). Odbor koncepce bytové politiky MMR. Praha, 1999. Dostupný z: <http://www.mmr.cz/index.php?show=001026049000>
- Poláková, O. a kol. *Bydlení a bytová politika*. Ekopress, s. r. o., Praha, 2006.
- Asociace občanských poraden *Standardy kvality občanských poraden*. (on-line). Praha, 2005. Dostupný z: <http://www.obcanske-poradny.cz/dokumenty/standardy.doc>
- Asociace občanských poraden *Etický kodex občanských poradců*. (on-line). Praha, 2006. Dostupný z: <http://www.obcanskeporadny.cz/content/view/39/105/>
- Poradna pro integraci ve spolupráci s Ministerstvem pro místní rozvoj ČR: *Informační brožura pro cizince: Bydlení v České republice*. (on-line). Praha, 2002. Dostupný z: <http://www.p-p-i.cz/czech/index.htm>
- Gendlin, E. T.: *Focusing*. New York. Everest House. 1978.
- Zastrow, CH. *The Practise of Social Work*. Chicago. Dorsey Press. 1989.
- Kieffer, I. a kol. *Zásady bytové politiky*. OSN, Evropská a sociální rada, 1992.
- Czechkid *Státní integrační program*. (on-line) Praha, 2006. Dostupný z: <http://www.czechkid.cz/si1220.html>

Doporučené zdroje

- Valentová, B., Kohout, J. *Bydlení a bytová politika v Evropské unii*. (on-line). Odbor koncepce bytové politiky MMR ČR. Praha. 1997. Dostupný z: <http://www.mmr.cz/index.php?show=001026049002>
- Webové stránky Asociace občanských poraden: www.obcanske-poradny.cz
- Webové stránky Poradny pro integraci: www.p-p-i.cz

Webové stránky Charity ČR: www.charita.cz

Webové stránky Doma v ČR: www.domavcr.cz

Webové stránky MV ČR s informací o SIP: <http://www.mvcr.cz/azyl/integrace.html#sip>

Kopřiva, K. *Lidský vztah jako součást profese*. Portál, Praha, 1997.

Matoušek, O. *Slovník sociální práce*. Portál, Praha, 2003.

Ministerstvo pro místní rozvoj ČR, Sekce bytové politiky *Koncepce bytové politiky schválena vládou usnesením ze dne 16. března 2005 č. 292*. (on-line). Praha, 2005.
Dostupný z: http://www.mmr.cz/upload/11152365450429_hp_schvalsprilohami_upr1.pdf

9.5 Použité techniky

9.5.1 Dialog mezi poradcem/sociálním pracovníkem a imigrantem v nouzi

Rozhovor se vzájemným respektem (podle Gendlin, 1978)

- *První kontakt – uklidnění, rozcvičení a zaměření se na klienta*
- *Kontrakt – ujasněte si vzájemná očekávání, dohodněte se na smyslu tohoto dialogu*
- *Vyslechněte si klienta*
- Definujte problém – zeptejte se klienta na problém a jakým způsobem by ho řešil, sledujte klientovy reakce.
- Definujte omezení/limity a požadujte oboustrannost vztahu mezi poradcem a klientem.
- Otevřete se – mluvíte o emocích, jež jsou důsledkem dialogu s klientem a které jsou důležité k nalezení a odstranění překážek dialogu.
- Podpora – povzbuzení, rozpoznání pozitivních životních impulzů

Pokračování kontaktu po dialogu (nechat situaci a setkání odeznít):

- Co nebylo diskutováno?
- Jaký měl klient pocit, když opustil poradenské centrum?
- Jak se poradce cítil v průběhu dialogu?

Souhrn otázek – evaluace účinnosti intervence (podle Zastrowa, 1989):

- 1) Jaký je problém?
- 2) Jak tento problém vidí klient?
- 3) Kdo je do tohoto problematického systému zapojen?
- 4) Jakou roli hrají osoby zapojené do problematického systému?
- 5) Příčiny problému?
- 6) V jakém prostředí problém vznikl?
- 7) Kdy se daný problém vyskytl?
- 8) Jak často se tento problém vyskytuje (intenzita problému)?
- 9) Vývoj problému?
- 10) Které klientovy potřeby jsou hlavní?
- 11) Jestliže se klient pokusí řešit problém samostatně, čemu bude čelit?
- 12) Jaké schopnosti klient potřebuje, aby mohl problém zvládnout sám?
- 13) Které vnější zdroje jsou nezbytné k řešení problému?
- 14) Které zdroje má klient?
- 15) Který postup je nejefektivnější a kdo by měl být zapojen v systému vedoucím ke změně?

Umění rozhodovat se (Rozhodovací proces)

Autor: Jeichien Martens

Spoluautoři: Jana Horská, Angelica Tantas

10.1 Úvod

Jakmile si imigrant zajistí uspokojení svých základních potřeb a vytvoří si základní podmínky, může začít pracovat na zlepšování kvality svého života. To znamená, že by si měl najít své místo v nové společnosti a získat pocit, že je její platný člen.

***Cílem „Rozhodovacího procesu“ je dát imigrantům nástroj
k formování jejich vlastních životů.***

Pro aktivní zapojení imigrantů do života okolní společnosti je nezbytné zvolit takovou cestu, která bude obsahovat několik následujících kroků. Za prvé, imigranti musejí vědět, co chtějí, jaké mají cíle. Aby bylo možné vybrat si volbu, jež je realistická, měli by vědět, jaké mají schopnosti, dovednosti a znalosti (kvality), ale také – jaké mají v nové společnosti možnosti. V neposlední řadě by se měli naučit, jak mohou maximalizovat přijatelné dosažení svých cílů.

Trénink se zaměřuje na sílu/moc účastníka tréninku. Imigrant je povzbuzován, aby shromáždil všechny informace nezbytné pro výběr správné volby.

V této kapitole bude popsán trénink pro kouče, který pomůže účastníkům s výběrem správného cíle, který se dá realisticky naplnit. Klade

se důraz na minulé, současné a budoucí volby, na posílení participantů a realistický pohled na jejich možnosti v nové společnosti. Vytváření sítí je jedním ze způsobů, jak získat informace a pracovat na dosažení cílů. Také znalost práv a možností participanta či diskuse na téma postavení žen/imigrantů jsou součástí tohoto programu.

Trénink se skládá z šesti tříhodinových sezení. Těchto šest sezení je popsáno ve druhé části této kapitoly. Ve třetí části – tedy v části „reflexe a závěry“ jsou prodiskutovány výsledky evaluace a jsou zmíněny i klíčové body tohoto projektu (obojí dobře zkombinované). Kouchování participantů se nezdálo být dostačující při převádění teoretických úkolů do života. Z tohoto důvodu jsme přidali sestavení individuálního plánu, v němž se počítá s dobrovolníky, kteří pomohou participantům vytvořit vhodnou síť kontaktů (zároveň je podpoří i v dalších aktivitách).

Příklad – zkušenost účastnice tréninku

Jedna z členek skupiny se zúčastnila tréninku. Byla ráda, že se setkala se skupinovými aktivitami, kde se mohla seznámit s novými lidmi. Její komentář po absolvování tohoto tréninku se týkal toho, že by ráda získala více praktických informací a že trénink postrádal některé přímé aktivity.

Proto se jí líbila možnost využít dobrovolníka, který pomáhá imigrantům posunout se od analyzování k plánování skutečného jednání/kroků. To koresponduje s další připomínkou jiného člena skupiny: „To, že jsem si vytvořil portfolio se svým vlastním plánem, je výborné, já však musím vědět, k čemu ho mohu využít.“

10.2 Metoda umění rozhodovat se (rozhodovací proces)

Trénink „umění rozhodovat se“ byl vyvinut organizací Enova (organizace pro poradenskou činnost a emancipaci v Assenu, Nizozemsko). Byl používán pod názvem „kurz uvědomění“. Když členové Enovy pracovali na této metodě, cílovou skupinou tvořily ženy hlavně z řad uprchlíků.

Cílem kurzu bylo dát ženám specifické „nástroje“, s jejichž pomocí bude mít proces plánování jejich života nějaký systém. Ženy si to uvědomí tím, že budou donuceny vědomě a cíleně se zamyslet nad podo-

bou budoucího života v nové zemi a nad následky své volby. V projektu „Leonardo“ byl tento trénink vyzkoušen v přizpůsobené formě, jak je popsáno níže.

Trénink „umění rozhodovat se“ je výchozím bodem pro práci na zvýšení kvality života imigrantů. Zdůrazňuje proces výběru volby a pomáhá participantům přemýšlet nad tím, kdy a jak mají učinit rozhodnutí. Jsou povzbuzováni k tomu, aby zjistili, kolik svobody k výběru volby mají a jak mohou zvětšit svůj vliv. Začátkem procesu je objevování a definování imigrantových kvalit (schopností, znalostí, dovedností atp.) a rozšíření jeho/její sítě kontaktů. Nakonec jsou formulovány cíle a je vytyčena cesta k jejich dosažení.

Poté, co participant profitovali ze stimulačního prostředí skupiny, pokračovali v objevování svých kvalit a rozšiřování sítě kontaktů individuálně. K tomu mohou být použity i další navazující kapitoly – tedy kapitola 11 „Rozšíření přijímacího rozhovoru“ a kapitola 12 „Vytváření sítě kontaktů“.

Těchto šest bodů instruktáže probíhá na šesti schůzkách:

1. mapa
2. kompas
3. zavazadla
4. cíl cesty
5. průvodce
6. participantovo svobodné rozhodnutí zapojit se do aktivit

Tento trénink probíhá formou šesti sezení (ráno/odpoledne/večer), přičemž při každém sezení probíhá jeden z šesti bodů tréninku. Poslední sezení není striktně dáno – je ponechána volná ruka při výběru činností, tzn. kouč i participant si mohou naplánovat např. exkurzi, setkání s úspěšnou imigrantkou atd. Každé sezení trvá tři hodiny (včetně přestávky) s frekvencí dvakrát týdně. Skupina by se měla skládat z 8–12 participantů. Není nutné hledat participanty stejného kulturního původu: s různorodostí se pracuje dobře! Sezení by mělo být organizováno jedním nebo dvěma kouči. V případě, že se sezení budou účastnit dva instruktoři, zvolte si kontrastní kombinaci: kouč (muž) a kouč (žena), učitel a sociální pracovník, imigrant a původní obyvatel. Instruktoři potřebují 4,5 dne na přípravu a organizaci tréninku.

Doporučení pro koučování této metody

K efektivnímu vedení programu mohou koučovi pomoci níže uvedené poznámky:

1. Struktura odpovídá účelu

Tento trénink pečlivě sleduje určitou posloupnost, proto je nutné dodržet program tak, jak je vytvořen. Nemůžete si jen tak vybrat některé části či vynechat některá cvičení. Jestliže jste nuceni něco přeskočit z důvodu nedostatku času, pokuste se zkrátit cvičení, případně je zadejte participantům za domácí úkol.

2. Informace je psána pro kouče

Všechny informace obsažené v této části jsou určené pro kouče. Participant dostanou cvičení na papíře. Až po realizaci cvičení sdělí kouč participantovi, jaké mělo mít cvičení cíl (smysl).

3. Evaluace

Na konci každé schůzky se zeptejte participanta, co se ten den naučil. Sepište to a tento seznam mu dejte na začátku další schůzky. Dále si napište participantovy odpovědi na otázky v průběhu cvičení a na další schůzce mu to předejte. Tímto způsobem můžete snadno propojit jednotlivé schůzky a participant si tak připomenou, co bylo předmětem diskuse při předchozí schůzce.

4. Kufr

Pokud dáte participantům na začátku tréninku malý „kufřík,“ mohou ho naplnit, zatímco s námi „cestují.“ Na konci tréninku tak budou mít založeno portfolio.

5. Detailní příprava

Na každou schůzku si připravte detailní program časový harmonogram, který kouč povede které cvičení, kdo bude pořizovat záznam, seznam potřebného materiálu a kdo ho zajistí.

10.3 Instrukce: Výběr volby

10.3.1 Mapa: Výběr volby z mnoha možností

Ve svém životě si musíte vždy vybrat nějakou volbu. Čím více jste přesvědčení o tom, že můžete tuto volbu ovlivnit, tím více jste přesvědčení o správnosti volby, nikoli o tom, že jste byli přinuceni toto rozhodnutí učinit. Čím větší vliv si myslíte, že máte na dané rozhodnutí, tím více vám to připadá jako skutečné rozhodnutí, ne jako něco, k čemu jste byl/a donucen/a. Uprchlíci mohou vnímat svůj útěk jako volbu nebo jako něco, co byli donuceni udělat.

Cíle této schůzky:

- Uvědomit si, že lidé činí rozhodnutí po celý život a někdy si to ani neuvědomují.
- Uvědomit si, která rozhodnutí participant dosud učinil.
- Uvědomit si, která rozhodnutí může participant učinit v budoucnu.

Cvičení 1 Volby, jež jste si vybral/a ve svém mládí

Vzpomeňte si na dobu, kdy vám bylo deset let. S kým jste si hrál/a? Proč jste si s ní nebo s ním hrál/a? S kým jste si za žádnou cenu nechtěl/a hrát? Jaké jste měl/a pro toto rozhodnutí důvody?

(Začněte dělat toto cvičení ve dvojicích: 10 min. Poté bude následovat diskuse s celou skupinou: 10 min.)

Cíle cvičení:

- Uvědomit si, že jste se vždy musel/a rozhodnout;
- Uvědomit si, že existují určité důvody pro tato rozhodnutí.

Cvičení 2 Volby, jež si vybíráte nyní

a) Představte si, že byste se ocitl/a v Číně. Jaký by byl váš život? Jaké by to mělo důsledky pro vás?

b) Co pro vás znamená, že jste nyní vzemi (název nové země)?

(S celou skupinou vedte diskusi na téma, které volby mohou být v životě rozhodující: 30 min.)

Cíl cvičení:

- Uvědomit si, že rozhodnutí mají vždy své následky a že mohou významně ovlivnit zbytek vašeho života.

Cvičení 3 Důležité volby vašeho života

Uveďte, která důležitá rozhodnutí jste doposud učinil, v různých věkových obdobích. Pokuste se zmínit jednu nebo více voleb v každém uvedeném věkovém období. (Jedna z nich je příchod do Nizozemska/Dánska/České republiky.)

Věk	volba 1	volba 2	volba 3
0–5			
6–10			
11–15			
46–50 atd.			

(Nejprve udělejte toto cvičení sám/sama: 10 min. Poté o něm diskutujte se skupinou: 30 min.)

Cíle cvičení:

- Znalost dosud učiněných voleb v rodné zemi i v Nizozemsku/Dánsku/České republice.
- Uvědomění si, že každý musí stále činit rozhodnutí.

Cvičení 4 Správné volby

- Uveďte dvě nebo tři správné volby, jež jste učinil/a během svého života.
- Proč pro vás byly „dobré“?
- Proč jste si vybral/a tyto volby?

(Nejprve jednotlivě: 15 min., poté ve skupině: 30 min.)

Cíle cvičení:

- Pochopit význam „správné volby“.
- Jaký dopad mají „dobré volby“ na váš život.

Cvičení 5 Budoucí volby

- Jaká rozhodnutí s největší pravděpodobností učiníte během následu-

jících dvaceti let? Když si vybíráte svá rozhodnutí, které cíle sledujete? Sestavte si seznam. (Individuálně: 10 min.)

- Vyberte si jedno rozhodnutí a analyzujte všechny další možnosti. Zakreslete je do síťového schématu. (Ve dvojicích: 20 min.)

(Vyberte jeden příklad nebo obrázek a diskutujte to s celou skupinou: 20 min.)

Cíle cvičení:

- Uvědomit si, že v budoucnu budete muset učinit několik rozhodnutí.
- Uvědomit si, že jsou-li učiněny různá rozhodnutí, jsou různé i výsledky.

Poznámky pro kouče:**Program:**

K představení participantů a koučů použijte malé cvičení. Například: Najděte si někoho, koho ještě neznáte. Máte 2 × 2 minuty na to, abyste se spolu seznámili. Najděte si dalšího člověka a udělejte znovu totéž. Cvičení je možné udělat se skupinou lidí.

Toto cvičení je dobré na „prolomení ledu“. Poté můžete každého požádat, aby se krátce představil celé skupině. Pokud vám zbude čas, můžete diskutovat o tom, co o sobě participanté řekli a proč to řekli.

Vysvětlíte participantům cíle tohoto tréninku a řekněte jim, co od nich budete očekávat. Seznamte je s programem dnešního setkání.

Aktivní cvičení:

Když budete chtít přidat ještě nějaké další aktivní cvičení, můžete se inspirovat následujícím:

Potřebujete kbelík a míč. Postavte kbelík na zem. Stoupněte si s participanty cca 3 metry daleko od kbelíku a řekněte jim, aby hodili míč do kbelíku a sami se rozhodli, kde chtějí stát (odkud budou házet). Zopakujte tyto instrukce pokaždé, když předáváte míč dalšímu participantovi.

Cíle cvičení: Pravděpodobně uvidíte, že hodně lidí hodí míč z dálky, i když je mnohem jednodušší vhodit míč do kbelíku z menší vzdálenosti. Diskutujte s participanty to, jak snadno nebo obtížně dosáhnou úspěchu, aby obstáli nejen v tomto cvičení, ale i obecně v životě. Co jste ochotni udělat pro reálné dosažení svých cílů?

10.3.2 Kompas: Volby určují směr

Cíle tohoto sezení:

- Analyzovat svobodnou volbu participantů.
- Analyzovat, co pro participanta znamená život ve společnosti, kde je činění rozhodnutí přirozenou záležitostí.
- Uvědomit si, které strategie mohou ženy použít k ovlivňování rozhodnutí.

Cvičení 1 Kdo jsem?

- Nakreslete svou rodinu. Jakou máte v rodině pozici?
- Jakou pozici v rodině zaujímáte? Příklad: matka, manželka, dcera.
(Začněte individuálně: 10 min., pak ve skupině. Zakončete diskusi na téma postavení žen v zemi původu a v Nizozemí/Dánsku/České republice: 30 min.)

Cíle cvičení:

- Uvědomit si, jakou má žena pozici ve své rodině.
- Uvědomit si, jak může ovlivnit činění rozhodnutí.
- Uvědomit si rozdíl postavení žen v zemi původu a v Nizozemí/Dánsku/České republice.

Cvičení 2 Mohu si vybrat?

- Vezměte si seznam rozhodnutí, která jste učinil/a v minulosti, vyberte si tři důležitá rozhodnutí a přemýšlejte o tom, kdo tato rozhodnutí ovlivnil.
- Vezměte si seznam svých budoucích rozhodnutí a naznačte, kdo učiní tuto volbu a kdo na rozhodnutí bude mít vliv.
(Začněte individuálně: 10 min.; pak ve skupině: 10 min.)

Cíl cvičení:

- Uvědomit si vliv druhých na výběr volby a činění rozhodnutí.

Cvičení 3 Nemohu si vybrat

- Přemýšlejte o situaci, například koupě oblečení, nábytku, auta... a přemýšlejte o tom, jak můžete tato rozhodnutí o koupi ovlivnit. Jak takové situace řešíte? Které strategie používáte?
- Jak můžete tyto strategie využít pro důležitá rozhodnutí? Vyberte si příklad ze svého seznamu budoucích rozhodnutí a ověřte si, zda můžete některou z těchto strategií použít.
(Začněte ve dvojicích: 15 min., pak ve skupině: 30 min.)

Cíle cvičení:

- Uvědomit si své vlastní strategie pro ovlivňování rozhodovacího procesu.
- Být si vědom možnosti využití těchto strategií při důležitých volbách rozhodnutí.

Cvičení 4 Jak mohu zvětšit svůj vliv?

Hraní rolí:

Jsou dva participanté, A a B. Participant A si vybere jeden ze svých budoucích cílů a jednu ze strategií, jež byly diskutovány ve 3. cvičení, ale kterou by běžně neužil/a. Participant B je osoba, která musí být účastníkem A přesvědčena. (Toto cvičení může být provedeno několikrát v závislosti na volném čase. Diskutujte ve skupině)

Cíl cvičení:

- Uvědomit si, že si můžete „hrát“ s různými strategiemi v různých situacích. Měl/a byste si zvolit strategii, která vám nabízí největší pravděpodobnost úspěchu.

10.3.3 Zavazadla: Co potřebuji

Cíle tohoto sezení:

- Pomoci participantům k tomu, aby si uvědomili své vlastní kvality a kompetence.
- Pomoci participantům k tomu, aby si uvědomili, co se po nich v Nizozemí/Dánsku/České republice vyžaduje.

Cvičení 1 Co už mám ve svém „kufříku“?

- a) Řekněte nám své tři kvality jako ženy/muže.
 b) Řekněte nám své tři kvality jako participanta/ky.
 c) Řekněte nám své tři kvality jako profesionála/ky či ženy/muže v domácnosti.
(Začněte individuálně: 10 min., pak ve dvojicích: 20 min., poté zakončete ve skupině: co vás napadne?: 5 min.)

Domácí úkol:

Požádejte tři osoby ve svém okolí, aby vám řekli, jaké jsou vaše tři kladné povahové vlastnosti. Napište si je na papír!

Cíle cvičení:

- Uvědomit si své vlastní kvality.
- Uvědomit si skutečnost, že váš kufřík je již sbalený.

Alternativa ke cvičení 1:

- a) Podívejte se na seznam kvalit a schopností. Podtrhněte ty kvality, které vás nejlépe charakterizují.
(Individuálně, 15 min.)
 b) Řekněte nám tři své kvality: jako ženy/muže, jako participanta/ky, jako profesionála/ky. Pracujte v páru, druhá osoba vše zapíše. (20 min.)
 c) Ve skupině každý participant/ka nahlas řekne svou nejlepší vlastnost. Řekněte to nahlas a s jistotou! Jsem skvělá/ý.... (Pokud nemůžete přesvědčit ostatní, pokuste se je přesvědčit ve svém rodném jazyce!)

Domácí úkol:

Požádejte tři osoby ve svém okolí, aby vám řekli, jaké jsou tři vaše kladné povahové vlastnosti. Napište si je na papír!

Cvičení 2 Kompetence: Co už mám ve svém „kufříku“?

- a) Udělejte seznam všech důležitých aktivit/činností, které jste dosud učinil (vzdělání, práce, dobrovolná práce) v různých věkových obdobích.
 b) Doplňte tento seznam o schopnosti, které byly pro tyto aktivity potřebné.

(Začněte individuálně: 15 min., pak vyberte jeden příklad ze skupiny a diskutujte o něm: 15 min.)

Věk	Činnosti/Úkoly	Kompetence/Kvality
16–20		
21–25		
atd.		

Cíle cvičení:

- Uvědomit si své kompetence
- Pohled na zkušenosti a kompetence, které již máte.

Cvičení 3 Úspěšný kurz

- a) Vzpomeňte si na imigranta, který je v Nizozemsku/Dánsku/České republice úspěšný/á. Které kroky musel/a učinit, aby dosáhl/a takového úspěchu?
 b) Co potřebujete mít ve svém „kufříku“, abyste mohl/a uspět?
(Začněte ve dvojicích: 15 min., pak ve skupině: co potřebujete k tomu, abyste se v Nizozemsku/Dánsku/České republice stali úspěšnými?: 30 min.)

Cíl cvičení:

- Uvědomit si, jak být vybaven pro život v Nizozemsku/Dánsku/České republice.

Poznámky pro kouče:

Hovořit o kvalitách člověka je mnohem jednodušší, když máte v ruce seznam těchto kvalit. Tím, že si participanti procházejí tento seznam, musejí důkladně přemýšlet nad svými vlastními kvalitami. Měli by si vybrat pouze ty věci, ve kterých jsou opravdu dobří, a zdůvodnit je – takto je může kouč motivovat. Zvláštní výhodou tohoto cvičení je, že se naučí mnoho důležitých slovíček v jazyce země, ve které žijí.

Existuje mnoho karetních her na kvality a každá z nich může být použita několika způsoby. Jsou to velice živá/aktivní cvičení a mohou mít velice pozitivní vliv na participantovo sebevědomí.

10.3.4 Průvodce: Možné a nemožné

Cíle tohoto sezení:

- Uvědomit si rozšíření svých možností.
- Uvědomit si, že můžete použít různé cesty a různé „průvodce“ ke stanovení cesty, kterou se Nizozemskem/Dánskem/Českou republikou vydáte.

Cvičení 1 Uvnitř domu a venku

Jaké výhody a nevýhody má pro vaši rodinu, když:

- a) zůstanete doma a budete se starat o rodinu a chod domácnosti,
- b) půjdete do práce na plný nebo částečný úvazek,
- c) budete studovat,
- d) zapojíte se do dobrovolnické činnosti,
- e) omezíte své kontakty pouze na svou vlastní komunitu?
(Začněte ve dvojicích: 20 min., pak ve skupině: 30 min. Kouč poskytne informace o tom, jak je to organizované zde.)

Cíle cvičení:

- Být si vědom rozdělení uvnitř a vně domu (pokud existují) a důležitosti/omezení tohoto rozdělení při rozhodování.
- Uvědomit si nevýhody malé nebo nefunkční sítě kontaktů.
- Uvědomit si všechny důsledky vykonávání činností mimo dům (ve vnějším světě).

Cvičení 2 Vytváření sítí

- a) Jakou máte síť kontaktů? Nakreslete. (Pro zjednodušení můžete použít kategorie: práce, sousedé, sport, škola, rodina atd.)
- b) Jak používáte svou síť kontaktů? Co o těchto lidech víte? Svěřujete se jim se svými přáními a cíli?
- c) Když budete chtít získat nové kontakty, kde začnete? Proč?
- d) Přemýšlejte o novém kontaktu, který chcete získat:
 - Koho budete kontaktovat?
 - Jaký je váš cíl?
 - Kdy to učiníte?

- Jak se na to připravíte?
- Budete potřebovat pomoc? Kdo by vám mohl pomoci?
- Jak se budete prezentovat? S jakým cílem?
(Začněte individuálně: 15 min., pak ve skupině: 30 min.)

Cíle cvičení:

- Uvědomit si nezbytnost široké sítě kontaktů.
- Naučit se, jak vytvářet a využívat síť kontaktů.
- Stanovení konkrétního cíle pro získání nového kontaktu.

Cvičení 3 Dobrovolnická práce

- a) Jak je dobrovolnická práce organizovaná v zemi vašeho původu? Kdo se může stát dobrovolníkem? (Ve skupině: Jakou mají představu o dobrovolnické práci? Co znamená dobrovolnická práce ve společnosti, ve které žijete?)
- b) Kdybyste měl dělat dobrovolnickou práci – co by to bylo za práci? Jaký přínos by měla tato dobrovolnická práce pro vás? (Individuálně, poté diskutujte o jednom nebo dvou příkladech.)
(Obě části ve skupině: 30 min.)

Cíle cvičení:

- Uvědomit si svou představu o dobrovolnické práci.
- Uvědomit si rozdíl mezi dobrovolnickou prací v zemi původu a v Nizozemsku/Dánsku/České republice.
- Uvědomit si hodnotu dobrovolnické práce jako rozšíření svých vlastních možností.

Cvičení 4 Vaše nová vlast a její obyvatelé

- a) Co se vám ve vaší nové vlasti líbí? (tři věci)
- b) Co je pro vás v nové zemi obtížné? Kdo by vám s tím mohl pomoci?
- c) Co očekáváte od městské samosprávy, sociálních služeb úřadu práce atd.?
- d) Co očekáváte od přátel a známých ve své nové zemi? Liší se to od toho, co očekáváte od svých krajanů?

[Účastníci vypracují a) i b) individuálně: 10 min., c) a d) ve dvojicích: 20 min. Poté následuje diskuse ve skupině: 20 min.]

Cíle cvičení:

- Uvědomit si svou vlastní představu o nové zemi, jejích obyvatelích a byrokracii.
- Uvědomit si, co očekávám od ostatních.
- Uvědomit si, jakým způsobem funguje byrokracie v nové zemi.

10.3.5 Destinace: Cíl cesty a jak ho dosáhnout

Cíle tohoto sezení:

- Naučit se, jak formovat a internalizovat (přijmout za vlastní) svůj život.
- Být schopen analyzovat cíle, kterých chcete dosáhnout a umět plánovat způsob, jakým jich dosáhnete.
- Uvědomit si, jakými způsoby můžete svých cílů dosáhnout.

Cvičení 1 Úspěšný kurz

- Jak byste popsali/a „úspěch“
- Co potřebujete, abyste uspěli/a?

(Dosažení cíle = úspěch.)

(Nejprve individuálně: 10 min.; pak skupinová diskuse na téma: Co je důležité pro to, abyste měli úspěch: 15 min.)

Cíl cvičení:

- Uvědomit si, co vše potřebujete, abyste považovali svůj život za úspěšný.

Cvičení 2 Cíl cesty

- Nakreslete obrázek své cesty životem:
- Kde jste teď?
- Kde budete chtít být na konci?
- Jaké důležité zastávky uděláte během své cesty? Např. až vám bude 50 let? 60 let? 70 let?

(Nejprve individuálně: 15 min.; pak ve skupině; prezentace/diskuse nad jednou z cest: 20 min.)

Cíl cvičení:

- Mít představu o budoucím vývoji svého života.

Cvičení 3 Jak dosáhnout svého cíle

- Vyberte si jeden ze svých životních cílů nebo jednu z budoucích voleb.
- Určete si kroky, které musíte učinit k dosažení tohoto cíle.
- Určete jeden krok, který můžete učinit příští týden.

(Nejprve individuálně: 15 min.; pak ve skupině prezentujte/diskutujte jeden příklad: 30 min.)

Cíle cvičení:

- Naučit se vytvořit plán akcí vedoucích k dosažení cíle.
- Zaměřit se na specifické akce a učinit první krok k dosažení cíle.

Cvičení 4 Jak se mám držet svého životního plánu

Jedna/jeden z účastníků si vybere cíl, kterého chce dosáhnout. A někoho z účastníků, jenž bude reprezentovat tento cíl (A). Poté vyjmenuje všechny překážky, které musí překonat, aby tohoto cíle dosáhl/a. Každá překážka je představována jedním z dalších zúčastněných (B, C, D atd.). Umístí B, C, D atd. mezi sebe a cíl A. Poté se pokusí odstranit překážky jednu po druhé tím, že jim řekne, jak se je pokusí překonat. Když jsou „překážky“ dostatečně přesvědčeny, ustoupí na stranu. Když nejsou přesvědčeny, zůstanou tam, kde jsou, a participant/ka musí přemýšlet nad jiným způsobem řešení problému. (V závislosti na časových možnostech může být toto cvičení provedeno několikrát.)

Cíl cvičení:

- Umět si představit cíl cesty, kterého chcete dosáhnout, a překážky, s nimiž se setkáte.
- Získat sebejistotu, že jste schopni vymyslet řešení pro překonání těchto překážek.

Cvičení 5 Jaké jsou mé životní cíle

- Jakých cílů toužím ve svém životě dosáhnout? Jmenujte tři cíle.
- Vyberte jeden ze svých cílů a řekněte o něm účastníci/účastníkovi vedle vás.
- Když si představíte nějaký svůj dlouhodobý cíl, jak na tom budete s jeho dosažením za deset let, za pět let, za rok? Které kroky podniknete dnes?
(Nejprve individuálně: 10 min; pak ve dvojicích: 10 min; pak ve skupině: 30 min.)

10.3.6 Evaluační

Na konci tohoto tréninku (v rámci posledního sezení) jsou účastníci schopni formulovat svá vlastní přání s jistotou. Ačkoli si imigranti převážně nejsou vědomi svých možností v nové zemi, prostřednictvím tohoto cvičení mají možnost si sami vyzkoušet některé návrhy řešení.

Přednášející host

Pozvěte hosta, který se podělí o vlastní zkušenosti s výběrem voleb a činěním rozhodnutí, například úspěšného imigranta. Nebo pozvěte někoho, kdo povede kurz úzce související s obsahem tohoto tréninku, například „Umět se správně prezentovat“.

Cvičení:

Komplimenty/pochvaly

Všichni účastníci si připevní na záda kus papíru. Každý musí napsat pochvalu či kompliment na záda všech ostatních účastníků. Po této aktivitě se papíry sejmou ze zad – tímto způsobem každý účastník získá seznam pochval a komplimentů, který mu/jí pomůže překonat těžké chvíle. Navíc se naučí chválit ostatní.

Ulička důvěry

Rozdělte účastníky na dvě skupiny. Skupiny ať se postaví do dvou řad obličejem k sobě. Všichni v řadě natáhnou obě ruce proti sobě tak, aby se

dotýkali pouze konečky prstů. Tato vzdálenost vytváří „uličku důvěry“. Každý účastník musí nejprve projít uličkou důvěry v prvním kole a ve druhém kole musí uličkou důvěry proběhnout. Ti, co tvoří uličku důvěry, musí společně zvednout ruce těsně před vašim obličejem, abyste mohli/a uličkou proběhnout nebo projít.

Nakonec diskutujte pocity: Jaké to bylo věřit ostatním? Jak moc věříte ostatním?

10.4 Reflexe, diskuse a závěry

V této poslední sekci přemýšlíme o užitečnosti tohoto tréninku ve vztahu ke čtyřem klíčovým principům metody, vzniklé v rámci projektu „Leonardo“.

Demokratické hodnoty

Tento trénink byl vyvinut pro ženy a věnuje zvláštní pozornost těm ženám, které mají pocit, že jsou uvězněné v situaci, kdy má jejich okolí příliš silný vliv na jejich rozhodování. Trénink jim dává nástroje pro zvětšení jejich vlastního vlivu na rozhodování a pomáhá jim uvědomit si používání strategií k tomu, aby dokázaly vzít svůj osud do vlastních rukou.

Vytváření sítě

Vytváření sítě je jedním z prvků kurzu. Klade důraz na důležitost mít širokou síť kontaktů, účastníci si mohou vytvořit malý plán, jak tuto síť rozšířit.

Posílení klienta v integraci

Cílem tréninku „činění rozhodnutí“ poskytuje ženám specifický nástroj, který jim pomůže formovat jejich vlastní životy. Je nasměrován na motivování žen k činění vlastních rozhodnutí a k přemýšlení o způsobech ovlivňování těchto rozhodnutí, jak nejvíc to jde. Navíc jsou vyzývány k tomu, aby přemýšlely o svých kvalitách (povahových vlastnostech) a rozšiřovaly své síť kontaktů. Nakonec si musejí stanovit cíle a vytvořit si plán, jak jich dosáhnout.

Práce s dobrovolníky

Dobrovolníci mohou hrát velice důležitou roli při tréninku i po něm prostřednictvím podpory jednotlivých participantů při dosahování jejich cílů. Mohou jim pomoci vyřešit a dokončit cvičení v rámci tréninku, mohou je motivovat a podpořit k vytváření sítí kontaktů.

Dvojice koučů může být tvořena profesionálem a dobrovolníkem. Tento dobrovolník by mohl být z řad účastníků, kteří tento trénink absolvovali.

Ve čtvrté části tohoto tréninku participanti také diskutují o přínosu zapojení dobrovolníka.

Evaluace

Tento trénink byl vyzkoušen v Groningenu, Nizozemí. Detailní výsledky evaluace jsou již zahrnuty v popisu tréninku. Zde poskytujeme čtenáři obecné poznámky vztahující se ke kontextu tréninku:

Popis tréninku nabízí velice solidní základ pro jeho realizaci.

Možnost výběru z více cvičení by byla prospěšná, protože by bylo možné přizpůsobit program dané situaci nebo cílové skupině. Přidali jsme některá cvičení, hlavně více aktivních cvičení, která prostrídají mluvení a psaní. Pokud chcete provést všechna popsána cvičení, nebudete mít čas na diskusi nad domácími úkoly nebo každodenními starostmi participantů. Participantky bývají také motivovány k účasti na tréninku, protože chtějí mít kontakt s jinými ženami.

Dalším očekávaným efektem tréninku je zlepšení jazykových znalostí. Participant o sobě neustále hovoří v malých i velkých skupinách.

Instruktoři cítí, že po tréninku si participanti cení svých kvalit více a vidí, jak důležité je o těchto kvalitách hovořit. Uvědomují si, že mají svou vlastní zodpovědnost za svá rozhodnutí, za kvalitu svého života, za zvýšení svých možností. Uvědomují si, že v tomto směru musejí být aktivní.

Participant si zvyšují své sebevědomí a mají plány, jak se dopracovat k dosažení vlastních cílů. Po ukončení tréninku zůstávají aktivní.

Fakt, že se obrátí na dobrovolníka, aby jim pomohl vyřešit a dokončit cvičení a navázat kontakty, je velice slibným vývojem. Tentokrát začali

dobrovolníci s prací až po skončení tréninku. Instruktoři i dobrovolníci si myslí, že by bylo mnohem lepší, kdyby začali pracovat již během tréninku. Tímto způsobem by se dráha jednotlivce a aktivity skupiny navzájem podporovaly a posilovaly. Během tohoto zkušebního tréninku absolvovali dobrovolníci krátký výcvik organizovaný jedním z koučů tréninku „činění rozhodnutí“ (v tréninkovém programu metody naleznete program tohoto tréninku). Byl to krátký trénink a dobrovolníci do něj byli pozváni díky svým zkušenostem s prací s imigranty a jejich schopnostech být individuálním koučem.

Poté, co výcvik začal, dobrovolníci měli pravidelně společné setkání za přítomnosti experta. Na těchto schůzkách formulovali body, které měly zlepšit jejich práci jako kouče:

- Doporučili jistou opatrnost při představení se participantovi. Dobrovolník, participant a kouč potřebují společně probrat cíle, obsah podpory poskytované dobrovolníkem a vzájemná očekávání partnerů.
- Partneři se musejí dohodnout na postupu: jak často se budou setkávat, jak dlouho budou setkání trvat; kde a kdy budou hodnotit podporu a smysl dalšího pokračování; jaký by byl důvod pro pokračování v setkávání a kdy by mělo setkávání končit.
- Individuální podpora by měla začít již během skupinového tréninku, proto hned na začátku je možné participanta motivovat k navazování kontaktů.
- Více pozornosti by se mělo věnovat instrukcím pro dobrovolníky: co přesně by měli dělat.

Dobrovolníci i participant se shodli na přidání možnosti individuální podpory v průběhu tohoto tréninku.

Rozšíření přijímacího rozhovoru

Autor: Cootje Logger
Spoluautorka: Jana Horská

11.1 Úvod

„Co chci? Zbývá vůbec něco, co bych mohl chtít? Čím zatraceně smím v téhle zemi být, ve srovnání s tím, čím jsem směl být tam!!“

To byla první reakce jednoho uprchlíka, směs zoufalství a zloby, na otázku kouče: „Čím byste chtěl být v Nizozemí?“ To je bohužel výstižná ilustrace teorie Paula Freira o utlačování, která tvrdí, že místní obyvatelé mají nadřazený postoj vůči uprchlíkům/imigrantům, v jehož důsledku se uprchlíci/imigranti sami považují za podřadné (viz kapitola 6 „Posílení klienta v integraci“). Hovořit o sobě v nové zemi, kde je dominantním postojem zdůrazňování asimilace a popírání lidského kapitálu, který si uprchlíci/imigranti přinesli ze své vlasti, je pro ně nové. Autobiografický přijímací rozhovor pomůže uprchlíkovi/imigrantovi znovu najít odpovědi na otázky: Kdo jsem? Jaké jsou mé schopnosti? Co chci? Tyto odpovědi jsou nutné, aby uprchlík/imigrant znovu získal sebedůvěru a realistické vnímání vlastní osoby a mohl přijímat rozhodnutí o své budoucnosti ve své nové zemi a kontaktovat nové lidi.

Cílem metody „Rozšíření přijímacího rozhovoru“ je maximalizovat znalosti o všech schopnostech, které uprchlík/imigrant získal ve své vlasti, a naučit ho, jak o nich hovořit v nové kultuře. To je podmínkou růstu, vývoje a plnění celkového cíle – „najít své místo v souladu se svými schopnostmi.“

Podkapitola 11.2 „Program“ se soustřeďuje na to, co lze udělat, aby byla získána jasná, rozsáhlá a podrobná představa o uprchlíkových/

imigrantových schopnostech. Těmto schopnostem se říká „kořeny“, protože uprchlíci/imigranti jsou často nazýváni „vykořeněnými“ lidmi, neboť museli odejít a nechat za sebou vše, co se ve svém životě naučili. Musejí znovu získat své kořeny, aby mohli dál růst. Pro aplikaci této metody využíváme následující techniky:

- autobiografické rozhovory, které pomáhají zmapovat uprchlíkovy/imigrantovy zkušenosti (z jeho příběhů jsou odvozovány jeho schopnosti),
- vlastnosti a hodnoty, které lze využít a přenést na pracovní možnosti v Evropě,
- vypracování životopisu a
- seznamu klíčových slov.

V podkapitole 11.3 „Role kouče: důležité intervence“ jsou popsány osvědčené praktiky pro práci s touto metodou. Koučování je vedeno formou dialogu a prostřednictvím vyměňování interaktivních informací. Kromě podávání informací pomáhá uprchlíkovi/imigrantovi k znovu-získání sebeúcty, motivace, znalostí – i způsob, jak kouč provádí autobiografickou inventarizaci. Takto podporuje uprchlíka/imigranta při vyrovnávání se s novou společností. Tato část je rozpracována v kapitole 5 „Koučování“ a kapitole 6 „Posílení klienta v integraci“. Další podkapitola je určena pro „reflexi a závěry“. Poslední část obsahuje použité techniky: autobiografický dotazník, seznam hodnocení schopností, příklad životopisu a seznam důležitých pojmů pro uprchlíka/imigranta.

11.2 Program

Tato část tkví ve vypracování autobiografie: s pomocí dotazníku podrobně zmapujeme všechno – vzdělání, pracovní i volnočasové zkušenosti –, co účastník dělal během celého svého života ve své vlasti i ve své nové zemi, pokud tu již nějakou dobu žije. Tyto rozhovory poskytnou informace o klientových znalostech, schopnostech a slabých stránkách (viz použité techniky), motivacích a nesnázích, normách a hodnotách. Ukáže se tedy, co má rád a co ne. To je důležité pro zpracování životo-

pisu. Čím jsou informace podrobnější, tím více schopností a vlastností lze odvodit. To jsou stavební kameny pro hledání vhodného zaměstnání. Kromě toho si uprchlík/imigrant vypracuje seznam důležitých pojmů (soukromý slovník), aby byl schopen vyprávět svůj vlastní příběh. Vše trvá tři až čtyři schůzky v závislosti na množství domácí práce, kterou uprchlíci/imigranti splní mezi schůzkami.

11.2.1 Autobiografie

V dotazníku jsou uvedeny otázky na vzdělání, práci, volný čas, sociální zázemí, důležité osoby a jejich životní hodnoty, kterým se uprchlík/imigrant naučil v období každých sedmi let života.

Sociální pracovníci (příp. koučové) by měli používat tento dotazník flexibilně, jako vodítko a kontrolní seznam, a neřídit se jím přísně od začátku do konce, stejně jako tomu bylo v kapitole 7 „Přijímací rozhovor“: musejí se řídit průběhem rozhovoru. Uprchlík/imigrant potřebuje zúčastněné dotazování, nikoli výsledek, kterým již prošel až bolestně často. Proto je důležité začít u toho období života, které je mu nejbližší nebo na které je nejvíce hrdý: jeho posledním zaměstnáním či nejvyšším dosaženým vzděláním. Inženýr možná raději začne hovořit o své odborné práci, zatímco pro ngramotnou ženu v domácnosti bývá nejvhodnější začít vyprávět např. o raném věku (jejím, jejích dětí). Tento postup může účastníka motivovat, aby vyprávěl i o jiných životních obdobích, která se mu dříve zdála bezvýznamná. Když někomu řeknete, co dokážete, zvýší se vaše sebeúcta: „*Už tu bydlím pět let, ale nikdy jsem nemluvil o mém povolání, rozhodně ne tak podrobně*“ (inženýr elektrotechnik, kdysi vedoucí osmdesáti zaměstnanců, který tady pracuje jako mechanik na nejnižší úrovni).

Dotazník jsme dávali vyplnit za domácí úkol. Na schůzkách pak kouč hlouběji rozebíral odpovědi a kladl zapomenuté a nové otázky. Tento postup funguje jako model toho, nač se lze ptát: každá nová odpověď vyvolá množství nových otázek, to je hlavní princip dialogu. V mnoha integračních organizacích se koučové spokojili s několika povrchními odpověďmi a měli pocit, že to stačí (jako referenční rámec), protože byli zvyklí na nedostatečné jazykové schopnosti uprchlíků/imigrantů a na přísné protokoly. Tohoto rámce se museli zbavit, poté byli potěše-

ní množstvím informací, které se dozvěděli, a jejich radost zase potěšila další účastníky. Navíc se tak účastníci mohli zbavit své představy, že nemají, co by zajímavého řekli.

11.2.2 Zjišťování schopností, vlastností a hodnot

Pod pojmem schopnosti máme na mysli znalosti a dovednosti (kromě osobních vlastností jako smyslu pro humor nebo ochoty). Hodnoty člověka jsou jeho kompasem; často jsou napůl nevědomky hlavními kritérii výběru, jaké schopnosti chce člověk využívat.

Jak se dostat od konkrétní autobiografie k abstraktnějším schopnostem a vlastnostem?

Vypracovali jsme seznam nejdůležitějších schopností, vlastností a hodnot. Účastníci byli vyzváni, aby na tomto seznamu označili ty, které považují za své nejsilnější a nejslabší. Kouč je požádal, aby každou doložili konkrétními příklady ze své autobiografie, a doplnil jejich seznam svým vlastním pozorováním, hodnocením s odvoláním na jejich autobiografii a své vlastní zkušenosti s nimi (doplnil tak jejich příliš skromné odpovědi). Tyto schopnosti a vlastnosti lze využít v jejich práci a vzdělávání v nové zemi, i když byly třeba v jejich vlasti neznámé. Tak si účastníci znovu uvědomí své vlastnosti, možnosti, a tedy i perspektivu do budoucnosti.

Příklad kladení dalších otázek a hledání schopností

Husejn, Somálsko, 19 let.

„Co jste dělal ve své vlasti ve věku 10–14 let?“ Jeho odpověď zněla: „Pásl jsem velbloudy.“ Zarazil se, ale kouč se ptal dál: „Z čeho přesně se skládá tato práce?“; „O kolik zvířat jste se musel starat?“; „Jak obtížná je tato práce?“; „Jak daleko od domova jste musel chodit?“; „Jaké problémy jste musel řešit?“ Jeho odpovědi zněly: „Chodil jsem pást jedenáct velbloudů na jeden den nebo na dva až tři dny, podle toho, kde byla voda a kde rostla tráva. Největší problémem byly určitě šelmy a zloději dobytka, ale my jsme vždycky chodili ve dvou nebo ve třech. Člověk musí hlídat, aby velbloudi neutekli, a zůstat vzhůru i v noci. Musí hledat stopy šelem, hlavně jejich výkaly; pokud jsou čerstvé, ví, že je nablízku lev, a musí utéct. Potkával jsem i jiná stáda

a navzájem jsme si radili, kde najít vodu, a varovali jsme se před podezřelými cizinci. Měli jsme jen oštěpy, oni měli pušky. Znáám krásný příběh o muži, který usnul, a přišel lev, aby mu sežral nejkrásnějšího velblouda. Poslouchejte, povím vám ho...“ – a pak převyprávěl příběh jako profesionální vypravěč.

Na základě tohoto příběhu je možné analyzovat následující vlastnosti a schopnosti: vytrvalost, pozornost, vůdčí schopnosti, odvahu, vitalitu: dlouhé cesty s malým množstvím potravy a spánku, schopnost usuzovat, plánovat, bojovat, pracovat v týmu, učit se nazpaměť, znalost krajiny, rostlin a zvířat, zapamatování a hraní příběhů jako herec a odpovědnost za rodinný kapitál.

Možnosti zaměstnání v Evropě: ošetřovatel zvířat, biolog, zeměměřič, sportovec nebo trenér, projektový ředitel, policista, herec a tak dále, v závislosti na úrovni jeho inteligence a vzdělání. Při rozhovoru, který kouč vede s klientem při plnění tohoto programu, je velmi důležité, aby kouč ukázal na příkladech, jak se dají „staré“ zkušenosti a schopnosti využít při hledání zaměstnání v nové zemi.

11.2.3 Životopis

Mluvit podrobně o sobě, svém vzdělání a pracovních zkušenostech je něco, co je ve vlasti mnoha uprchlíků/imigrantů neznámé. Uprchlíci/imigranti s vyšším vzděláním se však neobejdou bez životopisu, pokud mají splňovat evropské normy. Kritéria životopisu se mohou lišit podle různých segmentů trhu práce. V použitých technikách je uveden příklad životopisu, ale při jeho sestavování je moudré požádat o radu někoho z daného sektoru – pokud možno člověka, který musí hodnotit a přijímat kandidáty (a jejich životopisy) pro tento druh práce. Normy dobrého životopisu jsou různé pro různé země, liší však i uvnitř samotné země podle segmentů trhu práce, požadované výkonnosti a vzdělání pro dané povolání.

11.2.4 Překlad důležitých slov: soukromý slovník

Při každé schůzce byl na stole slovník jazyka účastníků. Klienti si museli ve slovníku vyhledat každé neznámé slovo, které bylo důležité k tomu, aby se uměli představit. Toto slovo si museli napsat ve svém

jazyce i v nizozemštině do vlastního soukromého slovníku. Díky této činnosti klienti nakonec získali minislovníček obsahující všechna důležitá slova týkající se jejich životního příběhu, která se ve škole často ani neučí.

Díky této autobiografii získává účastník zpět svou vyprávěcí identitu: teď má správný slovník, aby se mohl představit: může ukázat svůj životopis a tím se mu vrací sebeúcta. Na jeho výkřik: „*Čím zatraceně smím v téhle zemi být!*“ lze odpovědět: „*Máte mnoho možností!*“ Jeho život tam a tehdy se obnovil a propojil s jeho životem tady a teď.

11.3 Role kouče: důležité intervence

V této části poskytneme informace o intervencích, které nejvíc přispěly k posílení účastníků. V kapitole 5 „Koučování“ a kapitole 6 „Posílení klienta v integraci“ najdete další příklady.

- Kouč by se měl snažit pochopit uprchlickovo/imigrantovo hledisko, například tím, že se zeptá, jak se v jeho vlasti hledá zaměstnání.
- Uprchlíkům/imigrantům je někdy nepříjemné, když dostávají příliš mnoho otázek, protože v jejich kulturním rámci to není zdvořilé. Kouč by mohl usnadnit rozhovor tím, že bude vyprávět, jak sám kdysi hledal práci. To může uprchlíkovi/imigrantovi pomoci k výměně zkušeností a na základě toho představit své schopnosti.
- Kouč by měl mít dostatečné znalosti na to, aby pochopil uprchlíka/imigranta v oblastech, jako je akulturační proces, země, odkud uprchlíci/imigranti přicházejí, způsob jejich používání jazyka.
 - Znalosti psychologického procesu akulturace a konkrétní znalosti o traumatech (rozpoznat symptomy posttraumatické stresové poruchy, dále zkratka PTSD).
 - Mít znalosti o vlasti uprchlíků/imigrantů, zájem a ochotu něco se dovědět o těchto zemích i jejich kultuře.
 - Kouč by měl používat jazyk, v němž je s ním uprchlík/imigrant schopen nejlépe komunikovat. Samozřejmě by se měl naučit jazyku své nové země. Ale zamysleme se nad jednou zajímavou otázkou: Proč může přijít americký chirurg pracovat do nizo-

zemské nemocnice, a přitom ho nikdo nenutí, aby se učil nizozemsky? Zatímco íránský chirurg, který plynne mluví anglicky a pět let pracoval jako chirurg v USA, nesmí nic dělat, dokud se nenaučí nizozemsky? To je rozhodně dost zvláštní. Pro vysvětlování záležitostí, které se těžko vysvětlují slovy, se dají využít kresby.

- Na jazyk je třeba brát ohled při hledání vhodných koučů pro konkrétní uprchlíky/imigranty.
- Kouč by měl projevovat zájem o uprchlíkův/imigrantův jazyk a naučit se alespoň několik slov v jeho jazyce. Organizace mohou využívat kouče, kteří hovoří cizími jazyky. Pokud účastníci studovali v Rusku (jako mnoho Afghánců a Afričanů), je vhodné nechat působit jako dobrovolníky osoby, které studují ruštinu. Osvědčilo se používání ruských a italských slovníků. S pomocí těchto slovníků se účastníci vyjadřovali mnohem lépe. Všechny organizace, které pracují s uprchlíky/imigranty, by měly mít slovníky s jazyky svých klientů. Ty by měly být během schůzek vždycky na stole.
- Kromě stejného jazyka mohou, při podrobném zkoumání dřívějších zkušeností a jejich porovnáváním s normami v nové zemi, pomoci dobrovolníci se stejnou profesí a vzděláním, jako má klient (viz příklad v kapitole 5 „Koučování“).
- Většina negramotných lidí přichází z kultur, kde se hodně hovoří a příběhy se předávají ústním podáním (tito lidé oplývají velmi dobrou pamětí). V těchto případech se osvědčilo nechat klienta, aby koučovi odpovídal na otázky z autobiografického dotazníku. Kouč všechno zapisoval a nakonec předal klientovi všechny papíry jako „knihu klientova příběhu“. Klient byl na svou knihu velice hrdý.

Jiným užitečným přístupem je návštěva místní knihovny. Hledáním informací o vlasti uprchlíka na počítači nebo mezi knihami na policích, může často podnítit klienta, aby se rozhovořil o své minulosti (ve většině takových knih je hodně obrázků). Emocionálně je klient příjemně překvapen a zvýší též jeho sebevědomí, pokud najde informace o své staré zemi v knihovně své nové země.

11.3.1 Obecné dovednosti koučování

Obecné dovednosti koučování, které jsou potřebné při provádění metody „Rozšíření přijímacího rozhovoru“, jsou již podrobně popsány s příklady v kapitole 5 „Koučování“ a kapitole 6 „Posílení klienta v integraci“. Nyní je pouze stručně vyjmenujeme.

Schopnost kombinovat rovnoprávnost a autoritu

Profesionální autorita je formou autority a účastník od kouče očekává, že bude odborníkem. Někteří sociální pracovníci si pletou autoritu s autoritářským chováním. Autoritářské chování je chování, prostřednictvím něhož jsou lidé ponižováni. Profesionální autorita však dovoluje koučovi klást na účastníku/nici požadavky. Nejvhodnější je kombinace „přísnosti“ na jedné straně, s otevřenou atmosférou, smyslem pro humor, úctou a důvěrou na straně druhé. Kromě toho většina uprchlíků/imigrantů pochází ze zemí, kde má postavení v hierarchii větší hodnotu než v Evropě.

Doprovázení

Kouč často při použití metody „rozšiřování přijímacího rozhovoru“ podrobně neví, jaká je profesionální úroveň jeho klienta, nebo považuje za nepřiměřené klást správné otázky. Jednou z možností je využití pomoci dobrovolníka. Jinou možností je jít s klientem na univerzitu, do knihoven a hledat tam učebnice týkající se jeho vzdělání. Když kouč doprovází klienta, začne se klient jinak chovat (proměna jednání); to se pak projeví zvýšením klientovy sebedůvěry. Klient vidí, jak kouč řeší různé situace, a kouč může sledovat klientovo chování. Poté si o tom mohou promluvit, a tedy zvýšit vzájemné porozumění. Tento příklad dokládá, jak může v praxi jednání předcházet pochopení, zatímco v teorii by jednání mělo následovat až po pochopení.

Uvědomění si možnosti vytváření sítí hned od počátku

Na druhém setkání jeden kouč zjistil, že jeho klient z Kamerunu byl ve své vlasti velmi aktivní v informačních kampaních o AIDS a HIV. Zašli proto spolu pro informace na místní zdravotnický úřad, který právě

zahajoval informační program o HIV pro žadatele o azyl. Klient byl hned týž den zaměstnán, protože jeho zkušenosti byly velmi cenné. Přístup rozšiřování přijímacího rozhovoru by neměl být omezen na shromažďování informací. Kdykoli kouč dostane nápad na vhodný kontakt, neměl by otálet s využitím této příležitosti a měl by se v systematické linii programu chovat flexibilně.

11.4 Reflexe, diskuse a závěry

V této části jsou probírány myšlenky uprchlíků/imigrantů a zkušenosti z různých zemí ve vztahu k hlavním principům projektu „Leonardo“.

Uprchlík/imigrant, který zahájí tento program, není zvyklý na dlouhé povídání o svých schopnostech. Uprchlíci/imigranti s vyšším vzděláním mají diplom a myslí si, že to stačí. Uprchlík/imigrant je nedůvěřivý a často nechce prozradit důvody, proč opustil svou zemi. Kromě úředníků nebo organizací zapojených do integrace a sociální podpory pravděpodobně nemá žádný kontakt se členy majority své nové země, a proto toho mnoho neví o jejich kultuře. Získávání informací o jeho schopnostech se pak může stát velmi povrchním – to je však v rozporu s cíli této metody. V Dánsku je integrační program mnohem intenzivnější a kombinuje zaměstnání a intenzivní výuku jazyka. V České republice (ČR) je azylant (ten, kdo získal v ČR azyl) zapojen do tzv. *státního integračního programu*, prostřednictvím něhož mu stát pomáhá s překonáváním jazykových bariér, s hledáním ubytování a práce, případně s vyhledáním dalšího vhodného studia (studium je v ČR zdarma). Tento program je však zaměřen jen na azylanty; žadatelů o mezinárodní ochranu aigrantů se netýká (imigranti si musejí práci i ubytování obstarat sami).

Tím, že se uprchlík/imigrant podrobněji zabývá svou autobiografií a znovu objevuje své schopnosti, získává ztracenou sebedůvěru a tím i emocionální perspektivu do budoucna. V praxi vede podrobné hledání schopností a vlastností k objevování praktických příležitostí k dalšímu vzdělání a hledání práce.

Některé intervence jsou podle koučů a členů pracovních skupin velmi důležité:

- Začít životním obdobím, které klient považuje za nejdůležitější, a proto o něm dokáže nejvíce hovořit.
- Odvodit obecné schopnosti a vlastnosti z konkrétních zkušeností.
- Používat slovníky (vždy na stole), umožnit klientovi, aby si vytvořil seznam důležitých slov.
- Neverbální činnosti, individuální i skupinové: práce s malbou, kresbou, koláží.
- Starší lidé, kteří ztratili motivaci, protože získali dojem, že v Evropě je člověk příliš starý, když je mu přes 45 let, začali hovořit a získali motivaci, když jim byla položena otázka: „*Co by se mělo stát, aby na vás vaše děti byly hrdé?*“

Dovednosti kouče při zahajování rozhovoru jsou nesmírně důležité pro to, aby program vůbec fungoval; koučové musejí přeformulovat své vlastní představy a osvědčenou praxi získanou v sociální práci. Kouč plní roli badatele, poskytovatele informací, motivátora a posluchače. Sám je partnerem v pokračujícím dialogu. Slouží také jako vzor, ukazuje správné chování, projevuje zájem, vstupuje do dialogu s osobními příklady, diskutuje o kulturních i osobních rozdílech a využívá konverzační techniky. A co je nejdůležitější, je jedním z prvních kontaktů klientovy sítě.

Čtyři klíčové principy metody:

Demokratické hodnoty

Pozornost věnovaná všem dříve získaným schopnostem poskytne uprchlíkovi/imigrantovi pocit, že na něm záleží, obnoví se jeho sebeúcta a důvěra. Pokud má člověk pocit, že je oceňován, může se otevřeně stavět k různým myšlenkám a hodnotám druhých. Rovnoprávný a vzájemný způsob komunikace s kouči přispívá k procesu diskuse a rozebírání představ kouče i klienta.

Vytváření sítě

Tímto intenzivním procesem přijímacího rozhovoru se člověk naučí, jak hovořit o svých vlastních schopnostech a jak informovat někoho jiného, aby v něm vzbudil zájem. Ve vztahu ke koučovi jsou učiněny první kroky k vytvoření sítě.

Posílení klienta v integraci

Tento přístup je založen na posilování klientů. Klienti jsou vyzýváni, aby hovořili o svých schopnostech a uvědomovali si, že tím zlepšují vlastní možnosti integrace.

Práce s dobrovolníky

Tato metoda předpokládá zapojení dobrovolníků se stejným profesionálním, vzdělanostním nebo jazykovým zázemím. Je možné zapojit další uprchlíky/imigranty-dobrovolníky do svých osobních sítí. Díky tomu získá klient více informací o způsobu, jakým jsou uspořádány různé věci v nové zemi.

Zakončíme somálským příslovím, které řekl jeden z klientů:

Haddii lagu sheego waa lays sheelaa

Když o tobě lidé mluví, nedávej se na odiv;

Haddii lagu sheelo waa lays sheegaa

Když tě lidé přehlíží, mluv o sobě.

Uprchlíci/imigranti jsou často příliš skromní a v Evropě se s nimi jedná jako s občany druhého řádu (než aby se bránili, raději mlčí). Tento program jim pomáhá zesílit hlas a přestat se schovávat. To je přesně to, co měl Paolo Freire na mysli posilováním (kapitola 6 „Posílení klienta v integraci“).

11.5 Použité techniky

Zadejte uprchlíkům/imigrantům za domácí úkol tyto instrukce:

11.5.1 Autobiografický dotazník

Cíl: *Získat přehled o tom, čeho jste doposud ve svém životě dosáhl/a: znalosti, dovednosti a hodnoty, které jste získal/a.*

Instrukce

Rozdělte svůj život na období, například takto:

0–7 let
8–14 let
15–21 let
22–30 let
31–40 let
41–50 let
.....

- * Odpovězte na níže uvedené otázky pro všechna období. Pokuste se tak učinit v holandštině (češtině, dánštině), pokud to bude pro vás příliš obtížné, můžete použít angličtinu anebo můžete odpovědět ve svém mateřském jazyce a poté je přeložit. Použijte svůj slovníček! *Je-li pro vás psaní příliš obtížné, požádejte svého kouče o pomoc a on/a vám pomůže vaše odpovědi sepsat. Vyberte si období, jakým začnete: nejlepší bude, když si zvolíte vaše nejoblíbenější období.*
- * Svě odpovědi napište na zvláštní list papíru.
- * Pokud neznáte nějaký výraz v holandštině (dánštině, češtině), vyhledejte ho a запиšte ho do seznamu důležitých pojmů („vašeho soukromého slovníčku“). Tyto výrazy jsou důležité, musíte je znát, abyste byl/a schopen/a popsat svůj život!

Období I: 0–7 let (předškolní věk)

- Jak jste byl/a zapojen/a do fungování rodiny?
- Jakou práci měl váš otec?
- Jakou práci měla vaše matka?
- Jaké vzdělání má váš otec a matka?
- Máte nějaké bratry nebo sestry? Pokud ano, kolik a jakého jsou věku?
- Kdo byl pro vás důležitou osobou v tomto období?
- Pomáhal/a jste svým rodičům v práci? Pokud ano, jakou práci jste vykonával/a?
- Jaký druh her jste hrál/a?

- Co vás rodiče naučili o tom, co je dobré a co je špatné? (důležité hodnoty)
- Jaké jsou vaše dvě nejlepší vzpomínky z tohoto období?

Období II: 8–21 let (studium/škola)

8–14 let
15–21 let
22– ... let

Prosím, odpovězte na níže uvedené otázky pro každé sedmileté období zvlášť

- Jakého vzdělání jste dosáhl/a?
- Jaké jste se učil předměty?
- Jaké předměty se vám zdály jednoduché?
- Jaké předměty jste shledával/a obtížnými?
- Které předměty jste měl/a rád/a?
- Jakým způsobem jste trávil/a svůj volný čas?
- Pracujete raději sám/sama nebo v kolektivu?
- Jaké jsou vaše nejlepší zážitky z tohoto období? Proč?
- Jaké činnosti/aktivity nemáte rád/a?

Období III: 20–50 let (Zaměstnání – práce)

21–30 let
31–40 let
41–50 let

Prosím, odpovězte na níže uvedené otázky pro každé desetileté období zvlášť**Zaměstnání**

- Jakou práci jste měl/a?
- Pro jaký druh organizací jste pracoval/a?
- Jaký druh aktivit/činností jste v tomto zaměstnání dělal/a?
- Jaký druh aktivit/činností zvládáte opravdu dobře?
- Jaký druh aktivit/činností nezvládáte tak dobře?

Volný čas

- Co jste dělal/a, když jste nepracoval/a?
- Upřednostňujete dělat tyto aktivity/činnosti sám/sama nebo s dalšími lidmi?
- Jaké jsou vaše tři nejlepší zážitky z tohoto období?
- Které hodnoty jsou pro vás důležité?

Období IV: Od té doby, co jste v Nizozemsku (Dánsku, České republice): rok.....

- Kterého kurzu/vzdělávání jste se zúčastnil/a?
 - S jakým výsledkem?
- Máte práci nebo pracujete jako dobrovolník?
 - Pokud ano, jakou?
 - Pokud ne, proč?
- Co děláte ve svém volném čase?
- Co byste chtěl/a dělat ve svém volném čase? (Například: sport, hudba...)
- Co děláte nerad/a?
- Jste tu sám/sama nebo se svou rodinou?
- Máte nějaké kontakty s lidmi z vaší rodné země?
 - Kolik jich znáte?
 - Proč je to pro vás důležité?
 - Jaký druh kontaktu byste chtěl/a mít s Nizozemci (Dány, Čechy)?
- Co pro vás znamená „žít dobrý život“ v Nizozemsku (Dánsku, České republice)?

11.5.2 Hodnocení vlastních schopností (způsobivosti) uprchlíků/imigrantů

Instrukce

Tím, že si zpracujete svou autobiografii, získáte rozsáhlý přehled všeho, čeho jste ve svém životě dosáhl v oblasti rodinného života, práce a volného času. S touto znalostí budete schopni vyjmenovat své dovednosti a důležité hodnoty.

Pomocí níže uvedeného seznamu budete schopni označit, jaké jsou vaše silné a slabé stránky na základě vašich zkušeností, jež můžete znázornit. Můžete použít dva způsoby hodnocení:

- a) zakřížkujte pouze ty položky, ve kterých jste opravdu dobrý,
- b) ohodnoťte se u každé položky (jako ve škole 0 = velmi špatný, nedostačující – 10 = výborný).

Seznam dovedností (jak dobře si stojíte)

komunikace

- mluvení cizím jazykem
- poslech v cizím jazyce
- čtení v cizím jazyce
- psaní v cizím jazyce
- užívání PC
- prezentace na veřejnosti
- další/jiné

myšlení

- analyzování a logické myšlení
- kreativní myšlení
- učení se novým věcem
- posuzování, hodnocení
- paměť
- intuice
- další/jiné

sociální kontakty

- dodržení termínů schůzek, dochvilnost

- schopnost porozumět jiným lidem
- zájem o způsob uvažování jiných lidí
- schopnost poskytovat zpětnou vazbu
- vytváření a udržování sítě sociálních kontaktů

management a organizování

- koordinace
- vedení
- vyjednávání
- podnikavost a iniciativa
- vyjednávání – prostřednictví, urovnávání sporů
- přijímání pokynů, příkazů
- výuka, trénink a učení ostatních
- poradenství
- práce podle plánu
- cílená práce
- schopnost přesvědčit
- další/jiné

Profesionální znalosti a zkušenosti (co jste se naučil/a)

- kalkulování a počítání
- nakupování a prodej
- organizování a plánování
- administrativa a účetnictví
- starání se/péče o jiné lidi
- ošetřování jiných lidí
- ruční práce, rukodělná výroba
- jemná precizní ruční práce
- jemná precizní mechanická práce (na stroji)
- řízení, údržba a oprava strojů
- řízení auta a jiných dopravních prostředků
- práce se dřevem, kovem, kamenem nebo betonem
- vaření
- kultivace rostlin, zemědělství, zahradnictví
- drezúra/výcvik zvířat
- chov zvířat/starání se o zvířata

- práce s počítačem
- učení (pedagogická činnost)
- jazyky
- další dovednosti a znalosti
-

Osobní kvality (kdo jste)

- důvěryhodný
- nápomocný, vždy ochoten pomoci
- rozhodný, rázný
- cílevědomý, ambiciózní
- vytrvalý
- entuziastický
- pružný
- se smyslem pro humor
- iniciativní
- umělecky založený, nadaný
- ochotný se vzdělávat, toužící po vzdělání
- loajální
- empatický
- organizační talent
- otevřený
- pozitivní
- praktický
- stabilní
- spolehlivý
- vynalézavý, tvořivý
- nápaditý
- sebevědomý
- sebekontrola, ukázněný
- trpělivý
- citlivý
- nezávislý
- další.....

Seznam důležitých hodnot

- uznání a ocenění ostatních
- svoboda
- stabilní zaměstnání (pracovní jistoty)
- finanční zajištění, majetek
- vliv, moc
- přátelství a mezilidské vztahy
- rodinný život
- pomoc druhým lidem
- respektování vašeho náboženství
- další....

11.5.3 Příklad životopisu

CURRICULUM VITAE

– XX–2000

Příjmení:

Jméno:

Datum a místo narození: 5. dubna, Herat, Afghánistán

Adresa:

Telefon a e-mail:

Rodinný stav: ženatý

Národnost: nizozemsko-afghánská

V Nizozemí od: září 1996

Vzdělání

1974–1978: lyceum v Kábulu, diplom získal 1978

1978–1985: studium matematiky na Polytechnickém institutu univerzity v Charkově, Ruská federace/Ukrajina. Diplom Masters of Science in Engineering, únor 1985. Specializace: Inženýr počítačových systémů.

1997–1999: holandština pro cizince, diplom NT2 úroveň 4

1999–2000: 4 GL programátorská studia Computerij Onderwijs Groningen

Předmět studia: DOS, Word98, Database-administration, C/C++, Java, Windows, Excel, Internet, Visual C++, Windows NT, Access 97, AMBI modules, Turbo Pascal 7.0, Visual BASIC

Pracovní zkušenosti

1985–1992: Polytechnický institut univerzity v Kábulu, Afghánistán, pracovní povinnosti:

profesor matematiky na fakultách elektromechaniky, stavební a petrochemické

proděkan fakulty elektromechaniky pro oblast: inovace, organizování, plánování a koordinace kurikula.

2000– programátor IQ Systémů, Groningen

Jazykové znalosti:

pashtu, farsí a ruština plyně slovem i písmem,

holandština: malá znalost, angličtina: dobrá pasivní znalost

Další zkušenosti

1980–1984 tajemník organizace afghánských studentů v Charkově, Ruská federace

1989–1992: tajemník výboru Boj proti ngramotnosti, Kábul

11.5.4 Seznam důležitých pojmů: Váš soukromý slovníček

Váš jazyk	Jazyk nové země
1.	
2.	
3.	
4.	
5.	
6.	
7.	
8.	
9.	
10.	
11.	
12.	
13.	
14.	
15.	
16.	
17.	
18.	
19.	
20.	
21.	
22.	
23.	
24.	
25.	

KAPITOLA 12

Vytváření sítí

Autorka: Cootje Logger

Spoluautorky: Anne Oxenberg, Berit Peterson
a Vojtěška Hervertová

12.1 Úvod

Vědění znamená mít moc, vzdělanější člověk znamená větší moc.

Vytváření sítí je oprávněně jedním z hlavních principů projektu „Leonardo“. Jak jinak by měl být imigrant zmocňován v integraci než tím, že získá dovednosti a vědomosti o tom, jak oslovit správné lidi, kteří mu pomohou řešit problémy?

Cílem vytváření sítí je vybudovat a udržovat síť lidí, kteří imigrantovi/ uprchlíkovi účelně pomohou k dosažení jeho cílů.

Více než 60 % volných pracovních míst je naplněno díky neformálně získaným kontaktům. Imigranti i koučové kladou důraz na získávání kontaktů s lidmi, kteří mají podobné vzdělání a zájmy týkající se povolání jako imigranti a jsou schopni imigrantům tzv. otevřít dveře. Čím více kontaktů, tím je integrace rychlejší a lepší.

Tato kapitola obsahuje informace o různých přístupech ve vytváření sítí. V oblasti sociální práce existují tři různé přístupy: případový management zahrnující řízení sítí profesionálů, sociální podpora sítě a vytváření sítí jako aktivita. V první části se v krátkosti odkazujeme na případový management, věnujeme více pozornosti podpoře sociální sítě a nejvíce se zaměřujeme na umění vytváření sítí. V druhé části je vytváření sítí rozpracováno a popsáno mnohem detailněji. Začneme tím, jakým způsobem je možné vytvořit a udržovat sociální síť skrze přípravu a konkrétní aktivity, s důrazem na strategii a nezbytnost široké nefor-

mální síť. Jak znalosti a dovednosti imigrantů, tak jejich koučů podporující proces integrace jsou ilustrovány na několika různých příkladech. V další části popisujeme užitečnost vytváření sítí imigrantů a shrnujeme hlavní body diskuse mezi nizozemskými, dánskými a českými partnery projektu na téma možnosti a překážky zapojení sociálních pracovníků do neformálního vytváření sítí imigrantů. Poslední část obsahuje použité techniky s konkrétní osnovou pro vytváření, udržování a plánování sociálních sítí. Metodu vytváření sítí mohou využít nejenom imigranti, ale i ostatní lidé.

12.2 Tři koncepce ve vytváření sítí

V sociální práci rozlišujeme tři různé koncepce ve vytváření sítí: případový management zahrnující řízení sítí profesionálů, sociální podporu sítě a vytváření sítí jako aktivitu. Sociální síť musí nabývat různých kvalit a funkcí, aby byla účinná.

Úloha vytváření sítí

Funkce sociálních sítí jsou následující: emocionální podpora, praktická podpora, předávání informací a získávání zpětné vazby.

Vlastnosti dobře fungující sociální sítě jsou:

- *Velikost*: Síť by měla být dostatečně velká. V severní Evropě má každý průměrný jedinec 7–10 osob ve svém vnitřním intimním kruhu (rodina a přátelé) a zhruba 20–30 známých/přátel/kolegů. V jižní Evropě mají lidé více sociálních kontaktů s příbuznými.
- *Podstata vztahu*: Intenzivní a oboustranné.
- *Délka trvání vztahu*: Čím delší, tím lepší.
- *Hustota vytvořené sítě kontaktů*: Hustotou máme na mysli množství oboustranných kontaktů v rámci sítě. Je-li hustota velká, každý každého zná. To je dobré pro emocionální a praktickou podporu. Síť je však uzavřená. K tomu, aby bylo možné získat různé informace, by hustota sítí měla být nízká. Jednotliví členové pak mají také kontakty mimo danou síť. Síť s nižší hustotou je možné rozšířit o další kontakty mnohem snadněji, síť se tak může stát mnohem rozmanitější.

- *Různorodost členů sítě*: Měla by být vysoká, aby byl lepší přístup k různorodým informacím i k osobám z různých společenských kruhů.
- *Dostupnost sítě*: Dostupnost by měla být dobrá. To znamená přístupnost podle geografické vzdálenosti, telefon, e-mail atd.

12.2.1 Případový management: profesionální zasíťování klienta

Sociální pracovníci a koučové se mohou setkávat nad řešením problémů svých klientů za účelem vzájemné spolupráce ve prospěch klienta. To se týká např. terapií v případě traumatu, výuky jazyka, vzdělávání a přípravy vstupu imigranta na trh práce. V Nizozemsku případový manažer koordinuje příslušné profesionály. V Dánsku je projektový manažer spíše imigrantovým poradcem a koordinátorem celé cesty k integraci.

12.2.2 Socio-emocionální podpora vytváření sítí

Nikdo nemůže fungovat bez sociální sítě. Všichni potřebujeme druhé pro emocionální útěchu, praktickou podporu a pro získávání informací. Každá síť imigranta je individuálně vytvářena s ohledem na jeho potřeby, individualita zajišťuje její funkčnost. Síť každého jednotlivce se liší díky různorodému zastoupení osob jiného zázemí a původu, které pomáhají řešit rozmanité problémy.

První síť člověk získá narozením. Rodina představuje základní vztahové zakotvení. Následné rozšiřování sítě je zajištěno prostřednictvím přátelství a instrumentálních, tedy účelově vzniklých kontaktů. Cílem přátelství je vzájemná radost ze sdílení. Na druhé straně, instrumentální kontakty jsou navazovány za účelem dosažení toho, čeho nejsme schopni dosáhnout sami. I v těchto kontaktech je však nezbytné vytvořit příjemnou a pozitivní atmosféru (Logger and Martens, 2000), jakou má přátelství.

Základní podmínkou zvládnutí každodenního života je kvalitní sociální síť. Výzkum dokazuje, že síť kontaktů napomáhá vyrovnat se

se stresem. Jedinci s dostatečnou sítí trpí ve stresových situacích méně, případně se ze stresových situací rychleji dostávají.

Ukázalo se, že klienti/pacienti, kteří mají problémy v oblasti mentálního zdraví, mají velmi málo rozvětvené sítě kontaktů. Z tohoto důvodu byly do jejich terapie zařazeny programy určené pro setkávání klientů/pacientů s jejich přáteli. Mentální stav účastníků terapie se postupně začal vylepšovat. Sociální pracovník může také organizovat taková setkání pro cizince. Klient však naplánovaná setkání přijímá pasivně. Ještě lepší je naučit klienta vyhledávat kontakty aktivně a samostatně, i mimo terapii.

12.2.3 Vytváření sítí jako aktivita

Cílem této metody je naučit klienta aktivně a samostatně vytvářet vhodné a užitečné kontakty. Metodě se podrobně věnujeme v následující podkapitole.

12.3 Vytváření sítí jako aktivita

Když je dokončen přijímací rozhovor, je si účastník vědom svých schopností a přání. Díky této analýze dovede přijít s návrhem, které kontakty jsou důležité pro uskutečnění jeho krátkodobých i dlouhodobých cílů. Tyto kontakty může získat i neformální cestou – tzn. ve sportovním klubu, ve škole či v práci. Kapitola je zaměřena na procvičení způsobu, jak navázat kontakty se členy majority a jak si takové kontakty udržet.

Měli bychom si uvědomit, že participant mohou přicházet z kultur, kde není nutné o něco žádat (mnohé věci jsou automaticky nabídnuty). V takových kulturách je běžné hodně hovořit. Např. během nakupování je normální a slušné posedět a dát si čaj s prodávajícím. Pro takové lidi může být nepochopitelné, proč je v Holandsku a dalších evropských zemích nevhodné zapojovat se do hovoru s neznámými kolemdoucími, či nepsaná povinnost být potichu ve veřejných dopravních prostředcích.

Vytváření sítí kontaktů je nesmírně důležité už jen proto, že v Evropě je přibližně 60 % volných pracovních míst zaplněno na základě nefor-

málně vytvořené sítě. Demokratická společnost je založena na účasti občanů na rozhodovacím procesu – zapojení imigrantů do neformální sítě kontaktů je tedy nezbytným krokem na cestě k integraci.

Při vytváření sítí je nutné zmocňování imigranta k interpersonálním kontaktům. Koncept kultury je často zaměňován s národností, náboženstvím nebo příslušností k etnické skupině. Je velmi jednoduché orientovat se ve vztazích s cizinci podle předsudků a „nálepek“, které jsme jiným kulturám přiřadili. Předsudky však vysvětlují rozdílnosti dvou kultur jen velmi málo. Často bývá důležitější vzdělání, příslušnost k nějaké sociální třídě, stupeň náboženského dogmatismu, vesnický nebo městský původ, osobnost imigranta než jeho původ (viz kapitola 3 „Interkulturní komunikace“). Tato problematika bude podrobněji probrána v části nazvané „Intervence“ (viz kapitola 12.3.3 „Role a intervence koučů v přípravné fázi a ve fázi provedení“).

12.3.1 Přípravná fáze

Lidé se nenarodí motivovaní, jsou motivováni činy.

Plánování vytváření sítí

Vytváření sítí kontaktů je možné jen tehdy, když participant ví, jak komunikovat – jak klást otázky a jak hovořit o sobě, aby to bylo zajímavé. Sebejistota a vědomí, že mám ostatním co říci, jsou základním kamenem úspěšného navázání kontaktu. Imigrant musí vědět, čeho chce dosáhnout, musí si tedy naplánovat, koho a jakým způsobem osloví. Tento proces je popsán v následujících bodech (úkolech pro procvičení):

Za prvé: Pokuste se vypracovat pomocí brainstormingu seznam témat, ve kterých byste chtěli získat informace o osobách (kontaktech), jež vám mohou být nápomocné.

V souvislosti se schopnostmi a přáními zjištěnými při vstupním rozhovoru si musí participant stanovit cíle a důkladně odpovědět na níže uvedené otázky:

- Jaké informace potřebuji a kde je získám? Kde začnu?
- Kdo jsou lidé, kteří mi mohou pomoci?

Brainstorming znamená volný tok myšlenek a nápadů, které jsou vysloveny a sepsány bez jakéhokoli kritického výběru.

Za druhé: Vyberte si osoby podle kritéria jejich ochoty a užitečnosti.

Téměř každý je ochoten vám pomoci, pokud ho o to požádáte, nebudte skromní. Pomáhat druhým znamená i něco získat: personální manažer je šťastný, když má v ruce dokumenty schopného člověka, kterého může přijmout, pokud se uvolní vhodné pracovní místo. Většina lidí má dobrý pocit z toho, když mohou někomu pomoci.

Při navazování nových kontaktů byste měli brát v úvahu jejich užitečnost – tedy to, jakým způsobem vám pomohou vyřešit překážku/y na cestě k vytyčenému cíli. Může se jednat o poskytnutí rozhodujících informací, o seznámení se s dalšími důležitými lidmi, kteří mohou nějakým způsobem zařídit, aby se věci pohnuly tím správným směrem.

Pokud jste si odpověděli na výše položené otázky, je nutné připravit setkání, vymyslet správné otázky a „opatrně“ se k vybrané osobě přiblížit.

Strategicko-taktické plánování sítě: „a-a“ strategie namísto „když-když“ strategie

Vytváření sítě můžeme chápat jako orientovanou a cílevědomou aktivitu. Široká orientace ve vytváření sítě je vždy nutným prvním krokem na začátku navazování kontaktů, obzvláště v případě imigrantů. Úzká orientace klienta pouze na jeden či jen několik kontaktů, je pro integraci nevýhodná. Běžná praxe s uprchlíky bývala následující (a často také selhávala): uprchlík viděl jen jednu možnost, jak navázat kontakt, tato možnost se stala jeho jediným cílem. Pokud pokus o navázání kontaktu selhal, imigrant byl frustrován a demotivován, protože přece zkusil „všechno“, co mohl udělat. Je zbytečné plýtvat energií nad uvažováním o jednom jediném nejlepším kontaktu (tzv. když-když strategie). Výhodnější je vyzkoušet hned několik kontaktů, které by mohly být vhodné. Neúspěch se lépe překonává, pokud existují další alternativy. Jakmile se participant této myšlenky chytí, je pozitivně motivován velkým počtem možností. Jeho obzory se rozšíří.

Strategicko-taktické vytváření sítě je dobré aplikovat např. při hledání pracovního místa, kdy klient zná své vlastní možnosti, stejně jako orga-

nizaci, pro niž chce pracovat. Proces vytváření sítě je popsán v detailnějším praktickém průvodci v posledním oddíle této kapitoly (viz oddíl „Použité techniky“)

Bud'te otevření spontánnímu štěstí, popadněte příležitost

Navzdory výše popsanému strategicko-taktickému vytváření sítě by člověk měl být otevřený i spontánním setkáním.

Příklad: Tým koučů během polední pauzy

Byli jsme informováni, že člen parlamentu významné politické strany se chystá navštívit naši organizaci. Na základě informací o integračním procesu si přál pohovořit s imigranty a dobrovolníky. Zjistili jsme, že politik dříve pracoval jako vysoký důstojník u policie. Jeden z mých kolegů okamžitě zareagoval: „Můj klient pan J. býval policejním důstojníkem v Afghánistánu, právě hledá práci.“ Kolega se přímo politika zeptal, zda by mu neporadil, s kým by se pan J. mohl setkat, aby získal práci.

Je nutné znát dobře svého klienta a mít kolem sebe tým dobrých spolupracovníků. Je důležité umět vidět příležitost a popadnout ji, když se objeví!

12.3.2 Fáze provedení

Proces vytváření sítě probíhá neustále a všude, nikdy neustává.

Klient si za pomoci kouče připraví seznam osob, se kterými by se chtěl kontaktovat. Pak spolu vymyslí strategii, jak kontakt provést. Poté si kouč připraví podle potřeb svého klienta modelové situace, ve kterých si klient nejprve vyzkouší navázání kontaktu nanečisto. Za domácí úkol pak klient předem naplánovaný kontakt skutečně naváže. Na další schůzce sociální pracovník s klientem zhodnotí, jak bylo navázání kontaktu provedeno a zda je kontakt užitečný tak, jak předpokládali. Pokud se kontakt navázat nepodařilo či se ukázalo, že nově kontaktovaná osoba nemůže klientovi pomoci (např. zaměstnavatel, který odmítne cizince zaměstnat), sociální pracovník a klient zvažují další různé osoby a způsoby kontaktování. V případě potřeby zlepšení klientových konverzačních dovedností, mohou kouč a klient využít cvičení z části „Použité techniky“, konkrétně cvičení B na konci této kapitoly.

12.3.3 Role a intervence koučů v přípravné fázi a ve fázi provedení

Formální a neformální pomocné vytváření sítě

Sociální pracovník může použít formální i neformální přístup ke klientovi.

Příklad z praxe: Sociální pracovník pomáhal profesoru afghánské univerzity, matematikovi, který studoval v Rusku a chtěl se stát středoškolským učitelem ve své nové zemi. Nejprve se sociální pracovník dozvěděl o klientovi důležité informace ve vstupním rozhovoru (viz kapitola 7) a v jeho rozšíření (viz kapitola 11). Jelikož však sociální pracovník neměl dostatečnou znalost matematiky na to, aby mohl posoudit úroveň znalosti profesora, bylo nezbytné přikročit k dalšímu kroku. Sociální pracovník si mohl vybrat buď formální, či neformální přístup:

- *Formální přístup:* Sociální pracovník předá klientovi adresu univerzity nebo střední školy a doporučí klientovi, aby se pokusil zeptat přímo tam. Stále formálně se chovající sociální pracovník zavolá do příslušné školy, zjistí jméno odpovědného zaměstnance a poví mu o klientovi, který se tam chystá zajít a v jaké záležitosti.
- *Neformální přístup:* V ulici bydlíště sociálního pracovníka bydlela paní, která učila matematiku. Sociální pracovník se s ní znal od vidění. Zašel za ní, vysvětlil jí případ afghánského profesora a požádal ji, zda by mu nemohla půjčit nějaké učebnice, aby zjistili, jaká je úroveň profesorových znalostí, tedy jaké má možnosti. Souhlasila a zapůjčila mnoho učebnic matematiky, aby se afghánský profesor mohl připravit. Její přítel byl vedoucí katedry matematiky na univerzitě. Z vlastního popudu s ním o afghánském profesoru promluvila. Vedoucí katedry měl zájem pana profesora poznat. Pozval ho k sobě domů na návštěvu a představil ho několika matematikům, mezi nimiž byl i Rus. Vše se seběhlo během dvou týdnů.

Intervence

Některé pracovní formy a způsoby intervence, které lze v navazování sítě použít, jsou diskutovány níže (v souvislosti s intervencemi, které již byly popisovány v kapitole 5 „Koučování“ a kapitole 7 „Přijímací rozhovor“). V první, přípravné fázi, hraje sociální pracovník roli trenéra. Učí partici-

panta, jak se obecně orientovat, poskytuje informace o podrobnostech vytváření sítě a kontroluje, zda bylo vše správně pochopeno. Musí si být vědom toho, že většina imigrantů nezná „pravidla hry“ ve vytváření sítě ve své nové zemi, stejně jako možnosti, které se tím otevírají. Kouč používá hraní rolí k procvičení komunikačních dovedností a k simulování určitých situací, zároveň poskytuje zpětnou vazbu.

Ve fázi provedení kouč rozebírá s imigrantem jednotlivé fáze navazování kontaktů, zjišťuje, jak bylo kontaktování úspěšné, a vede imigranta k tomu, aby si vytvořil plán do budoucna, který mu umožní pokračovat ve vytváření sítě nezávisle na sociálním pracovníkovi. V této fázi je také důležité, aby sociální pracovníci uměli vhodně používat i své osobní neformální sítě v zájmu imigranta.

Níže jsou popsány různé přístupy a způsoby intervence při navazování sítě, které se s úspěchem používají v Holandsku.

Výměna pozic sociálního pracovníka a imigranta

Podívat se na problém prostřednictvím optiky druhého je rychlý a efektivní způsob intervence. Zde jsou uvedeny otázky pro příklad, jak konkrétně může proběhnout výměna rolí mezi imigrantem a sociálním pracovníkem:

- Kdybyste si chtěl/a najít jinou práci ve své zemi, jak byste to provedl/a?
- Kdybych navštívil/a vaši zemi, jak bych se musel/a chovat, abych získal/a přátele? Čeho bych se měl/a vyvarovat?

Tady (v Nizozemsku) je to obtížné: v naší zemi je naprosto normální jít za někým a požádat ho o pomoc při hledání práce. Ale tady je to považováno za nezdvořilé, vy, Nizozemci, jste příliš nepřímí. (Iráčan)

Hraní rolí s hodnocením případu

Jak ve skupinových, tak v individuálních sezeních, poskytuje imigrantovi hraní rolí vhled do situace navazování kontaktů. Participantům ve většině případů nevádí účastnit se hraní rolí, a dokonce je to začne i bavit. Obzvláště důležitá je zpětná vazba sociálního pracovníka s cizincem, jak bylo hraní rolí úspěšné. Ve fázi zpětné vazby se mohou imigranti naučit

také mnohým konverzačním dovednostem (schopnost klást správné dotazy, schopnost vyjádřit vhodnou formou nesouhlas a kritiku). Během hraní rolí s poskytnutím zpětné vazby a s trochou humoru je možné prodiskutovat téměř každou svízelnou situaci.

Doprovod

Pokud se imigrant příliš obává navazovat kontakty sám, může ho sociální pracovník či jiná osoba doprovodit. V případě, že je imigrant doprovázen přímo sociálním pracovníkem, získáme tak celkový obrázek o způsobu, jímž participant jedná, aby dosáhl svého cíle. Participant má tendenci nechat mnoho možností nevyužitých. Sociální pracovník tedy může participantovu pozornost nasměrovat přímo na situace, kterým nevěnuje dostatek času nebo jichž se bojí. Participant se z příkladu sociálního pracovníka mohou naučit, jak provést určité věci a dosáhnout tak vytyčeného cíle. V kapitole 10 „Rozšíření přijímacího rozhovoru“, která se zabývá „hledáním kořenů“, jsme uvedli příklad doprovodu osoby za účelem získání důležité informace.

Zde uvádíme příklady „hraní rolí“ a doprovodu participantů, kteří se obávají jít sami.

Příklad Mariam:

Prvním příkladem je Mariam, somálská žena v domácnosti, matka pěti dětí, která přišla do Nizozemska (Mariam je negramotná žena). Jejím přáním bylo pozvat svou starší nizozemskou sousedku na návštěvu, ale neodvážila se, dokud si to neprocvičila v rámci „hraní rolí“ se svým supervizorem (dobrovolníkem) Willym. Přesto musel Willy Mariam k sousedce doprovodit, protože byla přesvědčena, že ji odmítne. Nicméně sousedka její nabídku se zájmem přijala. Willy byl přítomen během první návštěvy a pomáhal Mariam s tím, co má říci a jak se má chovat (Mariam se bála, že by udělala něco špatně). Mariam se zprvu bez Willyho neodvažovala jednat sama. Měsíc nato už byla samostatnější, občas pozvala sousedku na oběd či večeři a ta jí na oplátku pomohla s hlídáním dětí.

Příklad Branco:

Branco, elektrotechnický inženýr, měl v souladu se svým plánem vytvoření sítě navštívit kolegu Pieta, kterého neznal. Piet byl dobrý přítel jeho kouče, ale Branco si začal vymýšlet důvody, proč toto seznámení odda-

lovat. Nakonec kouč vytušil, že má Branco z tohoto seznámení strach, a také to s ním probral. Branco měl strach, že jeho úroveň vzdělání nebyla dost dobrá. Kouč navrhl, že ho vyzvedne autem a pojedou za Pietem spolu. Nakonec to bylo velice příjemné setkání. Branco a Piet zjistili, že se učili podle stejných učebnic. Piet měl několik užitečných doporučení na další kontakty a Branco několika z těchto kontaktů využil. Za dva měsíce díky těmto kontaktům získal práci inženýra. Bez doprovodu sociálního pracovníka by v intervenci Branco daleko nedošel.

Používání základních principů behaviorálních přístupů

Příklady ukazují, že jednání druhých bývá imigranty vnímáno různě. Často si představují katastrofické scénáře a mají strach. Vyhýbají se konfrontace s realitou a drží se přesvědčení, že skutečnost je příliš děsivá. V důsledku toho mají participant velké obavy z vlastního samostatného jednání. Doprovázením participantů a rozmluvou nad překážkami dokáže kouč realitu klientovi přiblížit a odhalit, že není tak děsivá, jak si představoval. Eliminace strachu může být provedena prostřednictvím hraní rolí týkajících se obávaných skutečností. Pak následuje skutečné navázání kontaktu, lze tedy říct osobní setkání s realitou. Imigrant ví, že má podporu doprovázejícího kouče. Pozitivní zvládnutí situace dodá participantovi odvalu k tomu, aby navazoval další kontakty samostatně. Podíváme-li se na tuto situaci z pohledu teorie chování, imigrant má naučené špatné způsoby chování, které jsou v navazování kontaktů kontraproduktivní. Na základě přístupu sociálního pracovníka své chování změnit a naučit se řešit nové situace nezávisle. V praxi se stává, že pokud sociální pracovník nevěnuje v intervenci s imigrantem čas na hraní rolí a případně doprovázení klienta, imigrantovi se nepodaří osamostatnit. Stále si připadá v navazování kontaktů neschopný a méněcenný. (Orlemans, 1995).

12.3.4 Kulturní rozdíly ve vytváření sítě

Mezi Evropou a zeměmi, odkud nejčastěji imigranti přicházejí, existují kulturní rozdíly ve způsobech navazování kontaktů. Neměli bychom však zapomínat ani na fakt, že určité kulturní rozdíly existují i mezi

evropskými zeměmi. Síť imigrantů v zemích jejich původu se obvykle skládají z rodiny, jíž jsou automaticky součástí. Síť jsou velice husté, tzn. každý každého zná. Člověk se cítí vítaný téměř v každém okamžiku, pohostinnost je vysoce oceňována jak v soukromí, tak na veřejnosti. Oboustranná pouta jsou velice silná, vše je předvídatelné a regulované. V Nizozemsku lidé musejí kontakty navazovat sami, mezi jednotlivými členy sítě jsou velké rozdíly a jednotliví členové sítě se obvykle neznají. Vztahy jsou křehké a početné, kontakty musejí být udržovány jinak než pravidelným navštěvováním. Není potřeba se setkávat často, a přitom je možné zavolat někomu, koho jsme dva roky neviděli a požádat ho o pomoc. Hlavní roli hraje kvalita kontaktu, ne četnost návštěv. V mnoha kulturách si lidé upevňují kontakty mnohými setkáváními a teprve pak mohou požádat jeden druhého o pomoc. Imigranti pocházející z takových kulturních kořenů se pak v nové zemi neodvažují požádat svého přítele o pomoc, protože se naposledy viděli před mnoha lety. Nebo se cítí odmítnuti, protože jejich protějšek řekl, že zrovna v této chvíli nemá čas na návštěvu a oni nenašli odvahu zeptat se na vhodnější okamžik.

V průběhu poslední schůzky v rámci evaluace řekl Basir: „*Teď vím, co jste mysleli, když jste mluvili o vytváření sítě. Občas chodívám ke svým spolužákům z kurzu IT na čaj. Vyměňujeme si zkušenosti o různých volných pracovních pozicích a oni mi pomáhají napsat žádosti. Udržovat své kontakty teplé – tak tomu také říkáme v Afghánistánu.*“

Mariam nakonec nabídla, že se zúčastní školního výletu se svým synem jako doprovod. To byl velký posun. Na začátku se bála oslovit sousedku a mívala deprese, že neumí dobře holandsky. Na závěrečné schůzce (o rok později) řekla svému koučovi Willymu: „*Chci se více vzdělávat, protože tady mám možnosti, které bych ve své zemi nikdy neměla.*“ Poděkovala Willymu, protože teď byla samostatná. „*Nejdůležitější věcí je, že se už nebojím něco říct nebo o něco požádat kvůli tomu, že nemluvim holandsky tak dobře. Když někdo nerozumí tomu, co říkám, požádá mě, abych to zopakovala, a já se mohu lépe vyjádřit.*“

12.4 Reflexe, diskuse a závěry

Klíčové principy metody

Vytváření sítě je ve své podstatě jedním ze čtyř klíčových přístupů popísaných v této publikaci. Níže krátce nastiňujeme, jak je provázáno na klíčové principy metody Leonardo.

Demokratické hodnoty

Čím více kontaktů v různých oblastech společnosti máme, tím více znalostí a informací můžeme získat. Navázané kontakty jsou založeny na obyčejných lidských zájmech, proto imigranti a původní obyvatelé jsou často překvapeni, že sdílejí stejné hodnoty, zatímco předtím, když se neznali, viděli pouze rozdíly. Seznámení usnadní cestu k oboustrannému porozumění a respektu. Zůstat v kontaktu, se zaměřením na běžné zájmy, vyžaduje oboustranné přizpůsobení.

Zmocňování klienta v integraci

Znat lidi znamená sdílet jejich vliv či moc. Vytváření sítě je zaměřeno na získání co největšího možného počtu kontaktů a přístupu k širokému spektru sociálních vrstev. Různé problémy, jak se ukazuje, jsou rychleji a lépe řešeny spíše na základě neformálních kontaktů než oficiálně pomocí pravidel a regulací. Učit se, jak neformálně vytvářet a udržovat síť, umožní imigrantovi, aby se stal soběstačným při řešení mnoha problémů. Sdílení moci a vliv znásobí moc a vliv obou.

Dobrovolníci

Dobrovolníci hrají důležitou roli ve vytváření sítě imigrantů. Nenásilně a většinou automaticky zapojují imigranta do svých vlastních sociálních sítí. Čím více jsou si dobrovolníci a imigranti podobní ve vzdělání, v profesi, v koníčcích a využití volného času, tím větší je šance, že si imigrant bude rozumět i s osobami z dobrovolnickovy sítě.

Komentáře imigrantů

Všichni imigranti zdůraznili, že vytváření sítě bylo pro jejich integraci nezbytné. Na základě svých zkušeností s různými druhy integrace a sociálním zabezpečením předpokládali, že v Evropě je vše organizováno

váno úřady a úřední mocí. Byli překvapeni, že i v Evropě je také možné některé záležitosti lépe a rychleji vyřídit díky vytvoření neformální sítě, s čímž se běžně setkávali ve své domovské zemi.

Zkušenosti sociálních pracovníků z různých zemí – překážky profesních kodexů

Během testování metody nastaly zajímavé diskuse mezi partnery ze všech tří zúčastněných zemí. Jak daleko je možné zajít s využíváním našich osobních kontaktů pro klienty? V Dánsku je tento způsob striktně zakázaný jak etickým kodexem, tak zákoníkem práce. V Nizozemsku a v České republice je ve srovnání s Dánskem více ponecháno na sociálních pracovnících, jak budou využívat své neformální kontakty pro imigranty. Je však nezbytné stále udržovat určitý odstup od klienta, aby nedošlo k úplnému prolnutí sítě sociálního pracovníka se sítí imigranta. Ve většině evropských zemí je zakázáno či je velmi nevhodné půjčit klientovi vlastní peníze, případně od něj přijmout dárek.

Kontakt mezi sociálním pracovníkem a klientem by měl být podle zákonů kombinací profesionální empatie a personálního odstupu. V profesionálním vztahu by sociální pracovník měl s každým klientem zacházet se stejnou mírou úcty a respektu. S dostatečným emocionálním odstupem mohou sociální pracovníci reflektovat nepříjemné a iritující chování klientů. Je-li klient osobním přítelem sociálního pracovníka, vždy se zde budou objevovat nejasnosti týkající se toho, co může očekávat jeden od druhého. Také se může stát, že sociální pracovník bude upřednostňovat svého přítele před ostatními klienty. To je nepřipustné.

Ještě jednou připomínáme, že způsob komunikace je závislý na kulturních kořenech imigrantů. Vždy je tedy dobré seznámit se s kulturními vzorci klienta, abychom mohli předcházet nedorozuměním. Např. imigranti z některých zemí původu jsou zvyklí se se všemi bližšími lidmi oslovovat „mami“, „tati“, „brácho“, „sestro“ apod., ačkoli je mohou považovat za autoritu stejně tak jako cizího úředníka. Pokud s touto kulturní odlišností není sociální pracovník obeznámen, mohl

by takové oslovování považovat za výraz přílišného přiblížení se k imigrantovi.

Pokud si sociální pracovník není jist, zda se ke klientovi nepřiblížil na příliš krátkou emocionální vzdálenost, může problém konzultovat s kolegou, či ještě lépe v rámci supervizních setkání. To je také důležitou prevencí syndromu vyhoření.

Jsou-li organizací stanovena striktní pravidla, které zakazují sociálním pracovníkům jakékoli využívání neformálních vztahů, může sociální pracovník požádat o spolupráci dobrovolníka. Dobrovolníci bývají mnohem méně vázáni přísnými pravidly a leckdy se právě od nich vyžaduje vtažení imigranta do neformálních sítí.

12.5 Literatura

Logger, C., Martens, J. *Aarden in vreemde Grond, handleiding vluchtelingen en netwerken*. Humanitas, 2000. ISBN 90-805296-2-1
 Orlemans, J. W. G. e. a. *Inleiding tot de gedragstherapie*. Houten, Bohn Stafleu Van Loghum, 1995.

12.6 Použité techniky

Vytváření sítí – jak dosáhnout svých cílů krok za krokem

V čem spočívá samotné vytváření sítí? Vytváření sítí tkví v tom, že znáte mnoho lidí, víte, kdo jsou, co dělají, a můžete je požádat o informace a o pomoc. Vytváření sítí znamená, že i oni o vás vědí, proto na vás budou myslet, když budou vědět o nějaké volné práci nebo o nějaké volnočasové aktivitě, která by vás zajímala. Vytváření sítí znamená mluvit s lidmi.

Níže jsou popsány praktické tipy, které můžete použít také pro kontrolu, zda metodu vytváření sítí používáte a aplikujete správně.

12.6.1 Přípravná fáze založená na sestavení cílů a plánování kontaktů

Pokud jste si připravili rozhovor k vytváření sítí dobře, pak:

1. navštívíte správné lidi,
2. získáte správné/odpovídající informace,
3. díky své přiměřené prezentaci z vás budou ostatní mít pozitivní dojem.

Jaké kroky musíte v této fázi učinit?

1. Znat dobře sama sebe

Znat sama sebe znamená vědět, kdo jsem, co umím a čeho chci dosáhnout. Jste schopni vyjmenovat své kvality a schopnosti? Můžete říct, proč zrovna s vámi by mělo být zajímavé mluvit a navázat kontakt?

2. Popsat své cíle

Chcete využít všech možností co nejefektivněji? Pak byste se měli na začátku zaměřit na vyjmenování všech cílů, kterých chcete kontaktováním různých osob dosáhnout. Sepište všechny alternativy, které vidíte či vás napadají. Váš přístup by měl být cílevědomý a cílený vzhledem k účelu navazování kontaktů. Tedy pokud hledáte práci, rozmyslete si, co chcete dělat, jak, kdy, za kolik a v jaké firmě.

3. Vytvořit plán navazování kontaktů (viz formulář na konci kapitoly)

- Čím začít a proč?
- Co musíte vědět nejdříve a co potom?
- Čeho dosáhnete nejprve?

4. Shromáždit a najít si co nejvíc informací předem

Například četba brožur, časopisů, závěrečných zpráv, reklam, nabídek. Na základě těchto informací formulujte otázky, na které byste se chtěli nového kontaktu zeptat. Lidé nemají rádi, když se jich někdo ptá na informace, které jsou jednoduše dostupné někde jinde.

5. Brainstorming: kdo by vám mohl pomoci?

Sepište všechna jména lidí či institucí, která vás napadnou, do seznamu a tento seznam používejte, kontrolujte a rozšiřujte po celou dobu navazování kontaktů. Najděte si podle cílů navázání kontaktů takové osoby ze seznamu, které se vám zdají nejužitečnější a nejsnazší v navázání kontaktu. Pokud nedosáhnete svého, navazujte i ty méně užitečné kontakty.

Ti pro vás správní lidé, které kontaktujete, mají správné informace, mohou vám pomoci kontaktovat další zajímavé lidi. Mají moc a zdroje k tomu, aby se vaše problémy začaly řešit.

Ochota je důležitá. Lidé jsou vám schopni na základě ochoty pomoci a umožnit přístup ke svým zdrojům a sítím.

6. Příprava telefonických pohovorů

Telefonické kontaktování osob patří mezi zatím stále nejběžnější způsoby, jak navazovat nové známosti. Níže se tedy budeme věnovat konkrétně této technice. Před samotným telefonátem si shrňte, sepište či řekněte nanečisto, co chcete vědět a z jakého důvodu voláte. Formulujte své dotazy stručně a výstižně.

12.6.2 Procvičování

Telefonujte: promluvte si s tím, koho chcete kontaktovat

- Zavolejte a po představení začněte dotazem, zda nevoláte nevhod.
- Buďte struční a výstižní:
 - Co si přejete (cíl).
 - Kdo vám doporučil osobu, se kterou voláte, jak jste našli její číslo. (Nebo se odkažte na dopis, který jste poslal/a.)
 - Nastiňte, o čem chcete hovořit.
 - Zeptejte se, zda dotyčný je ta správná osoba, která vám může pomoci a zda vám pomoci chce.
 - Domluvte si schůzku, pokud je to důležité či nezbytné.
 - Potvrďte schůzku a její obsah/důvod dopisem/e-mailem, popř. opětovným zavoláním, kterým se připomenete.

V případě, že s vámi dotyčná osoba nechce hovořit:

- Vaše příprava nebo vaše komunikační schopnosti nebyly dostačující: zvažte to a poučte se z toho, a nebo
- jste se obrátil/a na nesprávného člověka, zeptejte se, zda by vám mohl doporučit kompetentní osobu.

Osobní schůzka jako pohovor pro získání práce:

- Chovejte se mile, zdvořile a projeďte skutečný zájem o práci.
- Nevnučujte se moc, spíše ukažte, že za to stojíte.
- Pamatujte si, že lidé rádi mluví sami o sobě, ptejte se a projeďte zájem, hledejte běžná konverzační témata. Schůzka by měla být zajímavá pro obě strany, ne jen pro vás.
- Nakonec poděkujte za zajímavou debatu a zeptejte se, zda se na něj/ni můžete později obrátit.
- Druhý či následující den zašlete osobě děkovný dopis/SMS/e-mail či poděkujte telefonátem.

Dělejte si v průběhu konverzace poznámky a sledujte svůj připravený seznam dotazů, abyste viděl/viděla, zda byly zodpovězeny.

Tím, že si budete dělat během rozhovoru poznámky, budete považován/a za seriózní. Poté dokážete dané informace lépe zpracovat.

Zapište si do diáře, s kým jste mluvil/a, o čem a kdy.

V případě, že se tento kontakt ukáže být slepou uličkou

Pokračujte s dalšími možnostmi podle svého plánu vytváření sítě. Pamatujte si, „že bouřkové mraky vypadají z dálky vždycky tmavší, než ve skutečnosti jsou.“

Čím zakončit?

Vytváření sítě je trvalý proces: čím více informací získáte, tím více si budete vědom/a svých cílů, tím také budete mít více nápadů, jak získat nové kontakty.

Vytváření sítě většinou probíhá neformálně, ve sportovních klubech, v sousedství, na recepcích atd. Zapůsobíte, když projevíte iniciativu

a budete s lidmi mluvit. Své kontakty si udržujte tím, že se budete chovat mile a budete spolehliví. Většina lidí je ochotna vám pomoci, ale musíte je o to požádat. Ne každý se může stát vašim osobním přítelem, ale je milé znát lidi a vědět, že i oni znají vás.

12.6.3 Formulář vytváření a plánování sítě kontaktů

co	kdo/kde	kdy
1 Vytvoření seznamu všech možných kontaktů:		
2 Získávání informací o osobách či institucích, které chcete kontaktovat (nabídky práce, brožury, výroční zprávy...), formulování cílů:		
3 Promyšlení otázek rozhovoru		
4 Provedení telefonátů/ osobních schůzek		

Koučování v rámci vzdělávání a zaměstnání

Autor: Nicolai Paulsen

13.1 Úvod

Metoda byla vyvinuta v Dánsku jako konkrétní postup, který propojuje spolupráci jednotky místní samosprávy v jižním Funenu a Národní školu sociální práce v Odense (škola zde vystupuje jako konzultant a poradce), a to v rámci integračního procesu imigrantů. Průběh spolupráce je průběžně kontrolován. Zpětnou vazbu poskytují přímo cizinci.

Původně bylo slovo *kouč* užíváno ve vztahu k trenérovi sportovního družstva. Jeho úkolem je společně s hráči naplánovat takovou strategii, jež by tým dovedla k vítězství. Kouč si zachovává odstup, proto může řešit většinu problémů s větším nadhledem než samotní hráči. Podobně jako ve sportu funguje koučování v sociální práci s uprchlíky a imigranty. Koučování je proces, ve kterém kouč (pod nímž bychom si zde mohli představit sociálního pracovníka) společně s klientem volí takové postupy a metody, které klienta dovedou k požadovaným cílům v oblasti vzdělání, práce, rodinného a sousedského života. Kouč provází klienta do té doby, než se klient stane soběstačným v řešení problémů spojených s integrací.

Struktura kapitoly

13.2.1 Kontext metody – začíná stručným vysvětlením cílů národní (dánské) integrační politiky, která tvoří základnu pro integraci uprchlíků

a imigrantů zaměřenou na trh práce. Navíc poskytuje popis relevantní legislativy ve fázi žádání o azyl a v následné tříleté integrační fázi.

13.2.2 Aktéři integračního procesu – úřady a organizace, které jsou odpovědné za integraci uprchlíků a imigrantů, mají pověření realizovat iniciativy v integračních procesech během všech definovaných fází.

13.2.3 Integrační program – jeho prvky tvoří strukturu metody této metody.

13.2.4 Vývoj pokračuje – monitorování dosavadní práce, rozvíjení možností v rámci spolupráce institucí na integraci uprchlíků a imigrantů v jižním Funenu.

Součástí metody jsou i použité techniky, které najdete na konci této kapitoly.

Cíle metody

Cílem této metody je zaměřit se na „koučování v rámci zaměstnání a vzdělávání“ jako na cestu k úspěšné integraci. V rámci této kapitoly chceme ukázat, jak je metoda průběžně rozvíjena v závislosti na právním systému regulujícím integrační proces. Uprchlíci a imigranti jsou integrováni do lokálního pracovního trhu na základě dánské legislativy. Metodu lze snadno přenést do jiné situace a právního systému jiných zemí.

Hlavním cílem je, aby se každý uprchlík či imigrant stal minimálně do tří let soběstačným, tzn. je nezbytné:

- poskytnout uprchlíkům a imigrantům vhodné nástroje na to, aby si uvědomili své příležitosti na pracovním trhu,
- podpořit osobní vývoj imigrantů,
- hledat možnosti pracovního uplatnění s ohledem na předchozí vzdělání a profesi.

13.2 Popis metody

13.2.1 Kontext metody – právní systém

Cíle pro danou (dánskou) integrační politiku

Politika dánské vlády je zaměřena na to, aby všichni občané Dánska měli přístup k pracovnímu trhu a sociálnímu životu společnosti. Vláda má v úmyslu integrovat nové občany tak, aby se mohli účastnit pracovního a společenského života za stejných podmínek jako zbytek populace.

Podle dánské vlády je nepochybné, že práce je klíčem k úspěšné integraci. Centrální roli v uskutečňování integrace uprchlíků a imigrantů hrají dánské obce (dánské obecní úřady).

V Dánsku je problematika integrace uprchlíků a imigrantů řešena prostřednictvím ministerstva pro záležitosti uprchlíků, imigraci a integraci (Ministry for Refugee, Immigration, and Integration Affairs). Integrační záležitosti jsou přísně regulovány dánským integračním zákonem (Danish Integration Act, zákon byl přijat v roce 1999). Dánský integrační zákon byl doplněn regulami týkajícími se vzdělávání v dánském jazyce a o dánské společnosti.

Dánský integrační zákon platí pro všechny cizince s legálním pobytem v Dánsku. Pod pojmem *cizinec* bychom si na základě výkladu tohoto zákona mohli představit uprchlíky (v české terminologii tedy žadatele o azyl a azylanty) a imigranty.

Fáze žádání o mezinárodní ochranu

Výuková a aktivizační schémata pro žadatele o mezinárodní ochranu

Následující část textu je věnována žadatelům o azyl, jejich přípravě na snadný návrat do vlasti (pokud v azylové proceduře neuspěli), přípravě na pracovní trh nové společnosti, případně na další vzdělávání.

Dospělí žadatelé o azyl se musejí podílet na potřebných pracích souvisejících s každodenním provozem jejich ubytovny.

Žadatelé o azyl se musejí účastnit výukového a tzv. aktivizačního programu. Cílem programu je:

- vytvořit základnu pro úspěšnou integraci žadatelů, byla-li jejich žádost vyřízena kladně,

- usnadnit návrat do vlasti těm, jejichž žádost byla zamítnuta,
- přispět k vytváření aktivní a smysluplné náplně dne pro každého žadatele o azyl (dospělí žadatelé se musejí účastnit činností souvisejících s každodenním provozem azylového zařízení),
- udržovat a rozšiřovat všeobecné a odborné schopnosti žadatelů o azyl,
- zvyšovat u žadatelů o azyl smysl pro odpovědnost za vlastní život a za společenství lidí, kteří žijí v azylovém zařízení.

Součástí aktivačního programu je výuka dětí a dospělých žadatelů o azyl, jejich účast na volnočasových, společenských a kulturních aktivitách. Žadatel o azyl může být zařazen do speciální práce mimo azylové zařízení nebo do dobrovolné humanitární práce či jiné formy dobrovolnické práce. Mezi ředitelem azylového zařízení a žadatelem o azyl je uzavřena dohoda obsahující plán aktivačního programu.

Ve výuce musejí žadatelé o azyl absolvovat úvodní kurz dánštiny a kurz týkající se dánské kultury a společnosti.

Když žadatel o azyl stráví v dané zemi dobu delší než tři měsíce, musí se účastnit dalšího vzdělávání – rozšiřující výuky dánského jazyka, výuky angličtiny a samozřejmě vzdělávání v oblasti dánské kultury a společnosti. Cílem je poskytnout žadateli o azyl obecný vhled do národní i místní kultury a zlepšit jeho jazykové dovednosti.

Mezi vedoucím azylového centra a žadatelem o azyl je sepsána dohoda, v níž je stanoven rozsah a obsah:

- úkolů, které musí žadatel o azyl splnit,
- úvodních kurzů, na nichž musí žadatel participovat,
- dalšího vyučování, které bylo dohodnuto či stanoveno jako povinné,
- dalších aktivačních programů, jichž se musí žadatel o azyl účastnit.

Obsah a rozsah dohody musí být přizpůsoben dovednostem a schopnostem každého žadatele o azyl, jeho osobním předpokladům a jeho celkovému zdravotnímu stavu.

Dohoda je sepsána na určité období, které však nesmí být delší než šest měsíců.

V případě, že se vyskytnou neshody týkající se obsahu a rozsahu uzavřené dohody mezi žadatelem o azyl a ředitelem azylového zařízení, rozhodující slovo má ředitel.

Integrační fáze

Když je ukončena fáze žádání o azyl a žadatel získal trvalý pobyt v dané zemi, je přidělen určité obci (určitému obecnímu úřadu), který je odpovědný za naplňování tzv. úvodního programu.

Cizinci, kteří získali povolení k pobytu ještě před vstupem do země, jsou umístěni do příslušné obce ihned po příchodu a jsou zapojeni do úvodního programu rovnou.

Dánský **úvodní program** zahrnuje plán na maximálně tříleté období, jeho obsahem je:

1. Výuka jazyka společně s hlubším poznáváním dánské kultury a společnosti.
2. Koučování klienta v získání případné doplňkové kvalifikace.
3. Praxe ve firmách či jiných zařízeních.
4. Zapojení do práce, která je finančně podporována.

Úvodní program je sestaven s ohledem na přání azylanta, na jeho původní povolání, ale i na potřeby pracovního trhu. Úvodní program má být vytvořen tak, aby cizinec získal stálé zaměstnání, a tím se stal částečně či plně samostatným.

Individuální dohoda

Individuální dohoda je sepsána mezi azylantem a obcí (do jednoho měsíce po příchodu azylanta). Musí obsahovat postupy řešení vypracované na základě zhodnocení situace a potřeb cizince. Cílem je, aby cizinec co nejrychleji získal řádné zaměstnání.

Cílem individuální dohody je:

- zohledňovat zájem cizince vzhledem k jeho zaměstnání a předchozímu vzdělání,
- definovat obsah aktivit, které zajistí dosažení jeho cílů v zaměstnání a ve vzdělání,
- definovat rozsah a úroveň potřebného jazykového vzdělávání.

Kontrola plnění individuální dohody je prováděna každé tři měsíce.

Dohoda může zahrnovat prvky tzv. metody pracovní způsobilosti („The Working Capacity Method“), kterou upravuje zákon a jež je zaměřena na reintegraci lidí pro pracovní trh.

V roce 2003 Dánsko zavedlo „Metodu pracovní způsobilosti“ („The Working Capacity Method“).

„Metoda pracovní způsobilosti“ se vztahuje na občany Dánska, kteří se v současné době nacházejí mimo pracovní trh a mají omezené pracovní možnosti. Tuto metodu je možné použít i pro občany, u nichž si zaměstnavatelé přejí, aby se reintegrovali nebo odešli do důchodu z důvodu omezené pracovní způsobilosti, která je důsledkem fyzických, psychických a/nebo sociálních okolností.

Cílem metody je lidem umožnit znovu nabytí pracovní soběstačnosti. V tomto procesu musí sociální pracovník používat kombinaci různých zdrojů.

Zdroje pro aplikaci „metody pracovní způsobilosti“ je možné rozdělit do následujících kategorií:

1. vzdělání,
2. profesní zkušenosti,
3. zájmy,
4. sociální kompetence, včetně schopnosti řešení problémů,
5. způsobilost k přijímání změn, flexibilita,
6. způsobilost k učení (včetně úrovně inteligence),
7. žádosti, které jsou relevantní pro práci,
8. očekávaný výkon,
9. pracovní identita,
10. bydlení a finance,
11. sociální síť,
12. zdraví.

Není nutné se podrobně zabývat všemi dvanácti prvky, stačí se zaměřit pouze na ty, které jsou relevantní pro zajištění místa na pracovním trhu pro daného člověka. Sociální pracovník hodnotí a posuzuje možnosti v každém zdroji vzhledem k dovednostem, možnostem, přáním a bariérám klienta. Následně je nutno brát v potaz požadavky pracovního trhu a hledat, zda se shodují se zdroji klienta.

Vzdělávání v oblasti jazyka a kultury

V rámci „úvodního programu“ je cizinec povinen účastnit se jazykového vzdělávání. Jeho cílem je poskytnout dospělým cizincům potřebné jazykové dovednosti a znalosti o národní a místní kultuře, které jim umožní stát se rovnými a participujícími členy společnosti. Plán jazykové výuky je sestaven s ohledem na situaci každého klienta a na jeho cíle týkající se integrace. Výuka jazyka musí přispět k tomu, aby dospělý cizinec získal takové jazykové dovednosti, které mu umožní jazyk aktivně používat a porozumět se. Hned po obdržení povolení k trvalému pobytu by se měl cizinec dozvědět co nejvíce o pracovním trhu v zemi, která ho přijala. Tak se zvýší jeho šance na získání zaměstnání, a tím i na získání soběstačnosti.

Jazykové vzdělávání zahrnuje výuku jazyka a poskytování informací o dánské kultuře a společnosti.

Jazykové vzdělávání je možné rozdělit do tří typů, které odpovídají různým jazykovým úrovním účastníka. Jazykové vzdělávání musí být sestaveno flexibilně s ohledem na zaměstnání klienta, případně tak, aby podpořilo jeho pracovní přípravu či další vzdělávání. Podmínkou je, aby bylo do tří let ukončeno zkouškou.

Po dohodě s cizincem je navržen individuální plán jazykového vzdělávání, který je průběžně revidován v souladu s dalším vzděláváním cizince a s cílem jeho pracovního umístění.

Nabídky zaměřené na integraci na pracovním trhu

Tyto nabídky, s nimiž je jazykové vzdělání těsně spjato, jsou cizinci předloženy po individuálním zhodnocení, které je založeno na jeho přáních a kvalifikaci. Cílem je, aby cizinec co nejrychleji získal stálé zaměstnání a stal se částečně či plně soběstačným.

Koučování/poučení a doplňková kvalifikace zahrnují:

- „Formulář poučení a vysvětlení“.
- Speciálně organizované projekty a vzdělávací programy, včetně vzdělávání na státních středních školách; praxe během vzdělávání a zájmové jazykové vyučování.
- Program jazykového vyučování zaměřený na využití získané kvalifikace na pracovním trhu.

Cílem je identifikovat a rozvíjet profesionální, jazykové nebo sociální kompetence cizince se zaměřením na doplnění kvalifikace pro pracovní trh.

Praxe ve firmách a jiných zařízeních je nabízena cizincům, kteří potřebují buď seznámit s cíli vybraného zaměstnání, nebo kteří – v důsledku nedostatečných odborných, jazykových a sociálních dovedností – musejí překonávat vážné problémy ve vztahu k řádnému zaměstnání. Cílem je identifikovat a rozvíjet profesionální, jazykové nebo sociální kompetence cizince se zaměřením na doplnění kvalifikace pro pracovní trh.

Zaměstnání s vyplácením podpory je nabízeno cizincům v rámci školení a přeškolení odborných, jazykových nebo sociálních dovedností.

Funkce mentora je také jednou z možností, která může být využita v různých fázích metody. Mentora lze použít pro pomoc při uvedení cizince do vybraného zaměstnání nebo vzdělání. Mentor je osobou na pracovišti, která vykonává specializovanou funkci – uvádí, koučuje/radí či školí cizince –, tedy dělá více než to, co se obvykle od zaměstnanců očekává.

13.2.2 Aktéři integračního procesu

Tato část obsahuje popis institucí a organizací odpovědných za předkládání iniciativ ve vztahu k integračnímu procesu.

Fáze podání žádosti o mezinárodní ochranu

Ve fázi podání žádosti o azyl kryje všechny výlohy cizince na živobytí dánský imigrační úřad. Imigrační úřad rovněž poskytuje a provozuje ubytovny pro cizince. Může přitom využít spolupráci se soukromými neziskovými či humanitárními organizacemi, jako například s Dánským červeným křížem nebo s vládními orgány, které byly pověřeny sekretářem pro vnitřní záležitosti, například Dánským úřadem pro řízení nouzových případů. Také obce mohou – po uzavření dohody s imigračním úřadem – poskytovat a spravovat ubytovny (v praxi jsou provozováním ubytoven obvykle pověřeny Dánský červený kříž nebo Dánský úřad pro řízení nouzových případů).

Integrační fáze

V integrační fázi je za „úvodní program“ včetně sepsání individuální dohody a vyplacení finančních příspěvků odpovědná obec. V tomto procesu hraje centrální roli sociální pracovník obce – on je tím, kdo má pro tuto praxi odpovědnost. Sociální pracovník vede pohovory s cizincem. Na základě informací od cizince a od jiných relevantních osob a úřadů – např. od místních praktických lékařů – stanoví sociální pracovník obsah a rozsah „úvodního programu“, který vychází z individuální dohody. Sociální pracovník rovněž určí, zda má cizinec nárok na výplatu finančních příspěvků. Sociální pracovník poučí cizince o jeho základních právech a povinnostech, zajišťuje osobní konzultace včetně psychosociálního poradenství.

Dalšími důležitými činiteli v rámci integrace na úrovni obcí jsou pracovníci (manažeři), kteří zařizují kontakty s firmami, zaměstnavateli a projekty. Na základě toho, co individuální dohoda stanoví ohledně pracovních a vzdělávacích cílů cizince a na základě popisu osobní a odborné kvalifikace cizince, je pověřený pracovník odpovědný za nalezení vhodného zaměstnání pro cizince.

Obec je rovněž odpovědná za poskytování jazykového vzdělání cizinci a za průběžné sledování jeho postupu a výsledků. Jazykové vzdělání mohou poskytovat:

- obecní jazyková centra,
- jiné veřejné vzdělávací instituce nebo vzdělávací instituce schválené státem,
- soukromá jazyková centra,
- jiní soukromí poskytovatelé, pokud je vzdělávání nabízeno jako součást schématu přípravy na práci nebo zaměstnání v soukromém či veřejném sektoru.

Bez ohledu na to, kdo vzdělávání nabízí, je obec odpovědná za zajištění, aby byly programy realizovány v souladu s platnou legislativou.

Organizace, která nabízí program jazykového vzdělávání, je odpovědná za umístění každého klienta do vhodné úrovně nabízeného kurzu. Je rovněž odpovědná za vypracování individuálního vzdělávacího plánu.

Sociální pracovník zaměstnaný obcí je zodpovědný za koordinaci celého úvodního programu sestaveného pro každého cizince. To zname-

ná, že se sociální pracovník musí zaměřit na sladění individuální dohody, individuálního vzdělávacího plánu a umístění cizince na pracovní trh.

Úkoly plněné obecním sociálním pracovníkem tedy zahrnují nejen autoritativní rozhodnutí, ale i poradenství, poučení, psychosociální podporu a koordinaci.

13.2.3 Integrovaný program

Na základě dánské případové studie jsou v této kapitole rozpracovány prvky, které dohromady tvoří metodu „Koučování v rámci vzdělávání a zaměstnání“.

Čtyři sousedící dánská města (Broby, Ryslinge, Ringe a Faaborg) vytvořila propracovanou spolupráci zaměřenou na integraci uprchlíků a imigrantů ve svých lokalitách.

Aby byly zajištěny co nejlepší podmínky pro každého uprchlíka nebo imigranta, uzavřely obce dohodu s místním jazykovým centrem podporovaným NGO (AOF Svendborg), která se týkala některých praktických aspektů pracovního procesu.

Cílem spolupráce bylo vytvoření větší jednoty a podpory v práci s uprchlíky a imigranty. Na tomto základě byly stanoveny následující cíle:

- flexibilita v integračních pracovních procesech,
- rychlá a konstruktivní řešení,
- dlouhodobé vize a cíle,
- výměna znalostí a zkušeností.

Integrovaný program

Všichni azylanti se musejí účastnit „kombinovaného programu na plný úvazek“. Jazykové vzdělávání je kombinováno s programy přípravy na zaměstnání tak, aby každý participant absolvoval 37 hodin týdně.

Integrovaný program je uspořádán jako dynamický proces rozvoje, který si klade za cíl připravit každého účastníka pro vstup na pracovní trh.

Fáze 1	Fáze 2	Fáze 3	Fáze 4
1–2 měsíce	2 měsíce 37 hodin týdně	6 měsíců (průměrně) 37 hodin týdně	1–2 roky 37 hodin týdně
Příjem	Příprava na práci	Práce	Práce
• Přijetí azylanta, • Přidělení ubytování, změna v chování, myšlení • Individuální dohoda • Úvod do jazykového vzdělávání	• Jazykové vzdělávání • Sociální vzdělávání • Příprava a plánování individuálního pracovního umístění	• Zaměstnání v místních firmách za speciálních podmínek nebo účast v obecním pracovním programu, v kombinaci s jazykovým vzděláváním.	• Řádné zaměstnání v místní firmě, v kombinaci s individuálně organizovaným jazykovým vzděláváním, na základě dohody mezi zaměstnancem a zaměstnavatelem

Přijetí:

Každá obec je odpovědná za:

- přijetí azylantů,
- přidělení ubytování a následně vhodného bydlení,
- výpočet platby integračních příspěvků,
- kontaktování center denní péče a škol,
- sepsání individuální dohody
a
- poskytování rad a informací, například v případě slučování rodin a repatriace.

Pohovor:

Po přijetí do obce jsou všichni dospělí azylanti posláni na pohovor do jazykového centra, kde jsou zjištěny jejich profesní dovednosti – předchozí vzdělání a pracovní zkušenosti:

- registrace azylantů,
- zhodnocení povolání, vzdělání, zdravotního stavu a sociálních dovedností,
- zhodnocení možností dopravy azylantů,
- sepsání a podpis individuální dohody.

Cílem všech těchto procedur je, aby se azylant stal soběstačným. Je povinen se účastnit vzdělávacích programů, případně získat řádné zaměstnání anebo – pokud se zjistí, že to není možné – být informován o možnostech účasti v jiných segmentech trhu práce.

Kritéria pro integrační program:

- zahájit proces začleňování cizince a připravit ho na občanství v nové společnosti,
- poskytnout každému cizinci analýzu jeho možností vzhledem k budoucímu výběru povolání nebo vzdělání,
- informovat každého cizince o trhu práce v Dánsku,
- pomoci pochopit pravidla trhu práce v Dánsku.

Program vyžaduje průběžné individuální sledování, které působí preventivně proti stagnaci rozvoje klienta.

Specifický kombinovaný proces s výukou jazyku (dánštinou) jako klíčový prvek:

V „Integračním programu jižního Funenu“ jsou východiskem osobní a individuální možnosti každého cizince, tj. ty, které již jedinec má, i ty, které musí získat, aby se stal soběstačným rovnoprávným členem v nové společnosti.

Vytvořením kombinovaného procesu zahrnujícího celou řadu programů včetně jazykového vzdělávání je cizinec motivovanější k účasti, protože vidí, že je ve středu zájmu. V kombinovaném schématu jazykových kurzů a jiných programů používá jazykové centrum různé metody zjišťování silných stránek každého cizince.

Popis prvků v kombinovaném procesu (viz „Integrační program jižního Funenu“):

Předpokladem úspěšné integrace je, aby jednotlivec získal pevné postavení na trhu práce, aby se aktivně účastnil programů zaměřených na dosahování jeho cílů. Program je proto obecný a flexibilní, skládá se z:

- plnění cílů stanovených v individuální dohodě,
- objasňování možností,
- rozvíjení dovedností, které již jednotlivec má.

Obsah a struktura nabídek závisí na dané skupině účastníků:

Informace o trhu práce jsou důležitým doplňkem jazykových kurzů – jejich součástí jsou též informace o dánské společnosti a kultuře. Do skupiny imigrantů s omezenými možnostmi jsou přizváni tlumočníci, kteří zajistí, aby se všichni účastníci účastnili dialogu.

Pracovník odpovědný za kontaktování firem a organizací se zapojí do činností zaměřených na zprostředkování zaměstnání klientů.

Jednotlivcům jsou v případě potřeby nabízeny náhradní činnosti, například kurzy informačních technologií, matematiky a tělesné výchovy (jízda na kole včetně výuky dopravních předpisů). Během těchto činností je kladen důraz na získávání zkušeností s vytvářením sítě kontaktů v místní komunitě.

Hodnocení:

Během celého programu je prováděno písemné hodnocení každého účastníka (uprchlíka/imigranta). Toto hodnocení je začleněno do účastnickova portfolia.

Koordinace:

Minimálně jednou měsíčně je naplánována schůzka integračních poradců z integračního úřadu a zástupců jazykového centra.

Přibližně jednou za tři měsíce se koná schůzka integračních konzultantů z integračního centra a zaměstnanců jazykového centra, na nichž jsou probírány problémy, které se v průběhu procesu vyskytly.

Absence:

Absence účastníka v programu jsou podrobně zaznamenány tak, aby integrační poradci získali celkovou představu o cizincových absencích.

Vzdělávání pro dospělé uprchlíky, imigranty a jiné osoby

Jazykové centrum je odpovědné za organizování a provádění programu jazykového vzdělávání. Rozsah programu je určován na základě individuální dohody každého studenta (v Dánsku v právním rámci zakotveno 15 hodin týdně).

Tři programy kurzů dánštiny:

Student (uprchlík/imigrant) se účastní kurzů v jednom ze tří programů, podle svých zkušeností, vzdělání, případně předchozí profese. Během návštěvy, kterou vede studentův poradce v jazykovém centru, jsou identifikovány studentovy základní dovednosti. Poradce provede profesio-

nální zhodnocení vzdělání, jež poskytne základnu pro umístění studenta do určitého jazykového programu.

Vzdělávání 1:

Pro studenty s nízkým vzděláním nebo bez vzdělání, pro ty, kteří neumějí číst nebo psát ani ve svém rodném jazyce.

- Důraz v programu je kladen na ústní zvládnutí jazyka, aby se student dokázal orientovat v každodenních záležitostech. Studenti se učí číst a psát jednoduché texty v jazyce a získávají znalosti o trhu práce a místní komunitě.
- Cílem je umožnit studentům provádět neobdobnou práci a aktivně se účastnit života nové země jako plnohodnotní občané.

Vzdělávání 2:

Je zaměřeno na studenty, kteří mají poměrně nízkou úroveň vzdělání získanou ve své vlasti a od nichž se očekává, že se budou „nemateřský“ jazyk učit pomalu.

- Studenti se naučí mluvit a číst v novém jazyce tak, aby se dokázali orientovat v každodenních záležitostech a na pracovišti. Důraz je kladen na poslechová a konverzační cvičení. Od studentů se také očekává, že se naučí psát základní jednoduché texty.
- Cílem je poskytnout studentům takové dovednosti, které jim umožní získat práci a aktivně se zapojit do národní a místní společnosti. Navíc se studenti mohou účastnit kvalifikačních profesních kurzů nebo jiného profesního vzdělávání spolu s místními kolegy. Kromě toho je nezbytné participantům umožnit účast v dalších vzdělávacích programech – jako např. v základním sociálním nebo zdravotnickém kurzu či jiném kvalifikačním profesním vzdělávání. V případě potřeby se mohou zapojit do dalších jazykových kurzů souběžných se vzdělávacím programem.

Vzdělávání 3:

Je zaměřeno na studenty, kteří mají vysokou úroveň vzdělání získanou ve své vlasti a od nichž se očekává, že se naučí „nemateřský“ jazyk poměrně rychle.

- Tempo a úroveň tohoto programu jsou o něco vyšší než u programu 2. Studenti se učí řešit problémy z obecnějšího hlediska a osvojují si obecné znalosti kultury a historie. Na konci budou schopni zaměřovat mluvenou a psanou formu jazyka tak, aby dokázali vyjádřit své vlastní názory a myšlenky podle potřeby.
- Cílem je umožnit studentům získat práci nebo se dále vzdělávat a rovněž aktivně fungovat jako občané v místní společnosti.

Organizace a struktura vzdělávacích programů:

Vyučování je plánováno flexibilně – např. jako skupinové kurzy, samostudium, vyučování zaměřené na informační technologie, domácí práce, řešení zadaných úkolů, práce na projektech a činnosti v otevřeném učebním prostředí.

Každý program obsahuje šest modulů. Každý modul má identifikovatelné, snadno hodnotitelné cíle – student musí složit zkoušku z obsahu jednoho modulu, aby mohl postoupit do dalšího.

Jazyk „tady a teď“ v modulu 1 a 2:

V prvních dvou modulech se student učí konverzovat a rozumět v cizím jazyce tak, aby se mohl orientovat na pracovišti a obecně v každodenním životě. Důraz je proto kladen na zvládnutí běžného jazyka, pochopení místní komunity, na pracovní podmínky, na práva a povinnosti každého klienta.

Oba moduly obvykle trvají šest měsíců a mají formu vyučování „na plný úvazek“. Studentům, kteří pracují, musí být umožněno navštěvovat jazykové vyučování souběžně s prací. Kromě lekcí jazyka jsou poskytovány i speciální hodiny o kulturních a sociálních podmínkách země. Tento způsob výuky umožní studentovi pochopit činnosti různých institucí a hodnoty národní a místní společnosti. Součástí vyučování je i pomoc při psaní žádostí o práci.

Základní jazyk v modulech 3 až 6:

Tyto čtyři moduly se soustředí na základní osvojení jazyka, jež je zaměřené na získání takových dovedností, které umožní klientovi orientovat se na trhu práce a stát se rovnoprávným účastníkem místní společ-

nosti. Do vyučování jsou zahrnuty lekce o kulturních a sociálních podmínkách.

Tyto čtyři moduly mají obvykle formu studia „na částečný úvazek“ pro zachování kombinace výuky s prací, praxí, s jinými formami vzdělávání či rozvíjení profesní kvalifikace. To lze organizovat ve spolupráci s firmami nebo vzdělávacími institucemi – jako například odbornými učilišti a jinými školami.

Trvání studijního programu:

Moduly vzdělávání 1, 2 i 3 jsou časově rozplánovány do dvanácti měsíců (jedná se o podobu denního studia). Každý modul trvá průměrně dva měsíce v roce. Vyučování je sestaveno tak, aby student mohl do tří let složit zkoušky.

Jazykové centrum ve spolupráci s každým studentem vypracuje individuální plán pro jeho vzdělávací program a osvojení jazyka. Pro studenty, kteří spadají pod integrační zákon nebo zákon o aktivní politice zaměstnanosti, je plán kurzů založen na individuální dohodě nebo programu zaměstnanosti. Jak dlouho trvá splnění modulu, to závisí pouze na individuálních schopnostech každého účastníka uplatněných při studiu a zaměstnání. Individuální studijní plán rovněž identifikuje, které části studijního programu se uskuteční přímo na pracovišti (pokud je účastník zaměstnán na nějaký úvazek).

Studenti se zvláštními potřebami:

Pro studenty se speciálními potřebami, které vznikly např. v důsledku poruch učení (dyslexie), negramotnosti, traumatu způsobeného válkou a mučením, duševními poruchami či nedávno utrpeným poškozením mozku, může být jazykové vzdělávání doplněno terapií a systémem speciálního vzdělávání.

13.2.4 Vývoj pokračuje

Výše popsany integrační program byl mimo jiné vyvíjen v rámci projektu „Leonardo“ da Vinci. Integrační kancelář a jazykové centrum rozvíjejí program však i dál – v současné době bez přímého kontaktu

a zapojení Národní školy sociální práce v Odense – vyvíjejí např. individuální dohodu a portfoliový model, které jsou také využívány v integračním programu.

Individuální dohoda

Individuální dohoda je nástrojem, který může být používán už od zahájení integrace a představuje základ celé integrační metody.

Možnosti formulování konkrétních cílů ve vzdělávání nebo v zaměstnání jsou různé, podle předchozí kvalifikace každého cizince, nejen z odborného hlediska, ale i vzhledem k věku, zdravotnímu stavu, rodinným vztahům atd.

Cílem této metody je zajistit pro cizince, např. původní profesí lékaře, takovou doplňkovou kvalifikaci (jazykovou i odbornou), která mu umožní opět pracovat jako lékař ve zdravotnictví i v Dánsku. Je možné vypracovat přesný program, který zahrnuje jazykové kurzy, praxi v nemocnici či doplňkové kvalifikační kurzy v nemocnici (např. v sociální medicíně).

Pokud cizinec/ka ve své zemi pracoval/a v zemědělství nebo v domácnosti, a nemá žádné nebo jen malé vzdělání, bude formulování konkrétních vzdělávacích cílů delší.

Totéž může platit pro cizince, u něhož se projevují symptomy posttraumatické stresové poruchy vzniklé v důsledku mučení či jiných traumatických zkušeností spojených s odchodem ze země původu. V těchto případech je nezbytné delší poradenství, případně psychologická pomoc.

Hlavním úkolem sociálního pracovníka při vytváření individuální dohody je poskytovat cizincům podporu v těchto záležitostech:

- Při formulaci cílů ve vzdělávání a zaměstnání.
- Při identifikaci osobních a profesních kvalifikací cizince.
- Při plánování programu jazykového vzdělávání, praxe atd.
- Při zohledňování dalších vlivů, které mohou mít význam ve vztahu k profesnímu zapojení cizince včetně rodinných vztahů a zdravotního stavu – v případě potřeby pomoci cizinci při zahájení příslušné léčby.

Tedy jinými slovy sociální pracovník musí při řešení situace klienta brát v úvahu mnoho perspektiv, které mohou mít vliv na integraci.

V „Integračním programu jižního Funenu“ se vytvoření individuální dohody uskutečňuje pomocí spolupráce se zaměstnanci jazykového centra. Analyzuje se cizincova kvalifikace, identifikují se jeho cíle v zaměstnání. To je velmi užitečné, protože cíle v zaměstnání představují základnu pro vypracování individuálního plánu studia – tedy pro základnu jazykového vzdělávání pro každého cizince.

Spolupráce zaměstnanců jazykového centra a sociálního pracovníka zajišťuje úzké propojení individuálního studijního plánu s vytvořením individuální dohody. Sociální pracovník je navíc aktivním činitelem při navazování kontaktů s firmami, společnostmi a účastní se předběžných a následných pohovorů s cizincem ve firmě nebo společnosti, v níž je azylant/imigrant na praxi.

Zkušenosti z úspěšných projektů zaměstnávání cizinců prokázaly, že stanovená pravidla jsou významná nejen pro kontakt mezi sociálním pracovníkem a cizincem, ale i pro výběr metody sociální intervence. Tato pravidla lze shrnout následovně:

- Každý jednotlivec je jedinečný a vyžaduje individuální přístup,
- respektování cizincova práva na sebeurčení, jeho schopnost rozhodovat se a přejímat odpovědnost za svůj vlastní život,
- pocit cizince, že je mu nasloucháno, že je respektován a zapojen do integračního procesu.

Portfoliový model:

Jednou z metod posílení těchto pravidel v „Integračním programu jižního Funenu“ je realizace *portfoliového modelu*. Tato práce se v současné době nachází v počáteční fázi, pro rozpracování portfoliového modelu jsme však již podali žádost o financování grantem.

Základem metody je vypracování splnitelného plánu za využití kvalifikací a požadavků každého cizince.

Cílem portfoliového modelu je poskytnout cizinci nástroj, který posílí jeho všeobecný rozhled a iniciativu ve vztahu k plánování strategií na získání a udržení zaměstnání. Tím je imigrantovi/azylantovi poskytnuta příležitost pro převzetí odpovědnosti.

Významnými prvky v portfoliovém modelu jsou průběžné pohovory se sociálními pracovníky, poradci v jazykových centrech a potenciálními

zaměstnavateli. Tyto pohovory musejí přispět k zajištění začlenění cizince do procesu.

Na první pohled se portfoliový model hodí pro cizince s vyšším vzděláním, cílem však je, aby se portfolio stalo nástrojem pro všechny cizince.

V současné době samotný portfoliový model představuje portfolio (složku dokumentů), které integrační kancelář předává každému cizinci a které obsahuje kopii individuální dohody a individuální studijní plán. Dlouhodobým cílem je, aby byly do portfolio průběžně zařazovány dokumenty jako kopie životopisu, diplomů, doporučující dopisy a jiné dokumenty vztahující se k získání potenciálního zaměstnání.

13.3 Reflexe a závěry

Zde jsou uvedeny reflexe a závěry ve vztahu ke čtyřem klíčovým principům metody Leonardo:

Osvojení základních demokratických hodnot

Metoda poskytuje každému, koho se týká daný integrační zákon, rovné příležitosti bez ohledu na pohlaví, věk a etnický původ. Současně metoda podporuje respekt vůči individuálním potřebám, požadavkům a schopnostem každého klienta.

Úvodní program obsahuje prvky, které cizincům poskytují znalosti demokratických hodnot. Cizinci získávají informace o místní kultuře i společnosti včetně jazykových dovedností a navíc dostávají podporu při snaze získat řádné zaměstnání či další vzdělání.

Posílení klienta v integraci

Výše je uvedeno, že metoda podporuje cizince – v mezích platných zákonů –, aby přejímali iniciativu a odpovědnost při vstupu na místní trh práce.

V daném kontextu přejímají obecní sociální pracovníci, učitelé nebo poradci v jazykových centrech role „koučů“ v integračním procesu. Podobná funkce (funkce mentora) je rovněž přidělena kolegům zaměstnaného cizince.

V této metodě hrozí nebezpečí, že cizinec nebude během procesu dostatečně začleněn, a tak zůstane na tzv. mrtvém bodě, tedy stále v roli „klienta“. Jelikož vláda rozhoduje podle systému kvót, které určují, do které obce bude cizinec převeden, může se stát, že cizinec, který bude přestěhován v rámci integračního procesu, nebude motivován, aby se v obci usadil, a zároveň bude celá jeho vytvořená síť k ničemu.

Vytváření sítě

Metoda podporuje vytváření profesní sítě, jejíž součástí jsou sociální pracovník, učitel, poradce studenta, kolegové, spolužáci, pracovní poradce a jiní.

Profesní síť podporuje tvorbu neformálních kontaktů na trhu práce například prostřednictvím praxí u místních firem nebo veřejných institucí.

Zapojení dobrovolníků nebo dobrovolnických skupin do integračního procesu

Metoda není zaměřena na rozvíjení sítě dobrovolníků, ale na získání zaměstnání či vzdělání.

Zpětná vazba od cizinců, kteří hodnotili metodu popisovanou v této kapitole

Oslovení cizinci z Holandska vyjádřili pozitivní názor na množství hodin jazykové výuky v rámci vyvíjeného programu a pozitivně komentovali soustředění na práci a na přibližování cizince k trhu práce.

Oslovení cizinci z Česka vyjádřili pozitivní názor na zapojení cizince během různých aspektů integračního procesu, ale také konstatovali, že pro české prostředí je program nerealisticky drahý a neproveditelný v důsledku nákladů na profesní vzdělávání a na koučování.

Nizozemští cizinci se vyjádřili ke skutečnosti, že sociální pracovník/kouč jedná jako zástupce obce (úřadu) a současně jako kouč pro cizince. Projevili obavy ze střetu zájmů. Současně také uznali, že popsáný integrační proces je intenzivnější než v nizozemských podmínkách a vytváří těsnější vztah mezi cizincem a jeho integračním procesem – a to po dobu tří let.

Dánská pracovní skupina pro uprchlíky upozornila na neexistenci práva na spolurozhodování o výběru místa bydlení a hledání domova, tedy že si cizinec nemůže vybrat, zda se integračního programu zúčastní či nikoli. Jinak konstatovali, že programy jsou užitečné a adekvátní pro individuální potřeby cizinců.

Program je založen na autoritě právního systému, ale přesto je flexibilní – lze ho na míru přizpůsobit individuálnímu cizinci. Úspěšnost závisí na kontaktech a vztazích mezi cizincem, sociálním pracovníkem a učitelem jazyka. Proto je nutná kontinuita a vysoce profesionální a etický přístup k integračním procesům.

13.4 Použité techniky

V této části najdete tři odlišné struktury formulářů, které mohou být použity pro aplikaci metody (je možné je upravovat vzhledem k potřebám jednotlivých klientů a vzhledem k podmínkám v zemi, kde budou využity).

13.4.1 Individuální dohoda

Jméno	Registrační číslo občana:
-------	---------------------------

Cíle vztahující se k zaměstnání a vzdělání:

Vzdělání v Dánsku podle § 21 a § 22 dánského integračního zákona

Poskytnuto na základě § 23 dánského integračního zákona

Co je nezbytné udělat pro dosažení cílů:

Datum kontroly naplnění cílů dohody:

(Přešetření musí proběhnout minimálně každé tři měsíce)

Byl/a jsem informován/a o tom, že mohu podat stížnost na městskou radu Dánskému výboru sociálních věcí v případě, že městská rada nebude plnit dohodu (§ 53, článek 2 dánského integračního zákona).

Byl/a jsem obeznámen/a s tím, že městská rada – v případě, že jsem příjemcem počátečních výhod – může tyto výhody snížit nebo přerušit, jestliže nebudu plnit podmínky dohody tím, že se částečně nebo zcela odmítnu dostavit na schůzky týkající se nabídek vymezených dohodou bez oprávněné omluvy (§ 30 a 31 dánského integračního zákona).

[Dohoda, ve které je jednotlivci nabídnuto pouze dánské vzdělání:

Byl/a jsem informován/a, že mohu být vyloučen/a z výuky, pokud se nebudu účastnit hodin/lekci bez dostatečné omluvy].

Byl/a jsem informován/a o tom, že pokud se nezúčastním úvodního programu bez řádné omluvy, je možné, že mi kvůli tomu nebude uděleno povolení k trvalému pobytu (§ 11, článek 6 dánského integračního zákona).

Datum:

Městská rada se zavazuje, že poskytne úvodní program tak, jak je stanoveno v dohodě.

Za městskou radu,

(Podpis)

Datum:

Zavazuji se, že se zúčastním úvodního programu nabízeného městskou radou.

(Podpis)

13.4.2 Společný formulář pro přípravu dohody

Jazykové centrum AOF ve Svendborg/Integrační centrum ve Faaborgu

Participant – účastník dialogu:	(tlumočník/překladatel)
---------------------------------	-------------------------

Datum:

Jméno:	Registrační číslo občana:
--------	---------------------------

Národnost:	Občanství
------------	-----------

Označen podle integračního zákona jako uprchlík (§ 54)

☐

Cizinec, kterému byl na základě sloučení s rodinou, přiznán azyl (§ 55)

☐

Jiné (§ 56)

☐

Kategorie studenta:	I1	I2	K	ø	S1	S2
---------------------	----	----	---	---	----	----

Datum převzetí zodpovědnosti za integraci místní správou:	Datum vypršení dohody:
---	------------------------

Datum zahájení úvodního programu/Vzdělávání v Dánsku:

Adresa:	PSČ:	Město:
---------	------	--------

Telefon:	Mobilní telefon:	E-mail:
----------	------------------	---------

Rodinný stav:

Svobodný/á	Ženatý /vdaná	Vdovec/ vdova	Nesezdané soužití	Rozvedený
------------	------------------	------------------	----------------------	-----------

Děti: (počet)

Jméno:	Věk	Denní péče:
--------	-----	-------------

Rodina a síť kontaktů v Dánsku

Poznámky o podmínkách vztahujících se k rodinné situaci, které jsou signifikantní pro úvodní program:

Dosažené vzdělání:

Základní vzdělání v zemi původu nebo v jiné zemi:

Počet let:	Úroveň	Záznamy:
Ukončené/ přerušené:	Vzdělaný v latině:	Vzdělaný v mateřském jazyce:

Stupeň jazykové zkoušky v dánštině:

Komentáře a poznámky:

Ukončené vzdělání v zemi původu (typ/název):

Místo studia:	Počet let	Rok ukončení:	Záznamy: (přineseny s sebou/ mohou být dodány)
Místo studia:	Počet let	Rok ukončení:	Záznamy: (přineseny s sebou/ mohou být dodány)

Ukončené vzdělání v jiné zemi (typ/název):

Místo studia:	Počet let	Rok ukončení:	Záznamy: (přineseny s sebou/ mohou být dodány)
Místo studia:	Počet let	Rok ukončení:	Záznamy: (přineseny s sebou/ mohou být dodány)

Neukončené vzdělání v zemi původu (typ/název):

Místo studia:	Počet let	Rok ukončení:	Záznamy: (přineseny s sebou/ mohou být dodány)
Místo studia:	Počet let	Rok ukončení:	Záznamy: (přineseny s sebou/ mohou být dodány)

Pracovní zkušenosti:

Pracovní zkušenosti v zemi původu/jiných zemích:

Období:	Typ práce:	Popis vykonávané funkce/práce:
---------	------------	--------------------------------

Nabytí kompetencí v Dánsku:

Období:	Místo:	Metoda (kurzy, praxe, ostatní):	Záznamy:
---------	--------	---------------------------------	----------

Pracovní zkušenosti v Dánsku:

Období:	Místo:	Kde, jak dlouho:
---------	--------	------------------

Další zkušenosti (nabyté v zemi původu nebo v Dánsku):

Rodný jazyk:	Cizí jazyk 1:
Druhý jazyk:	Cizí jazyk 2:

Každodenní povinnosti:	
------------------------	--

Zájmy (koníčky atd.):	
-----------------------	--

Možnosti dopravy:	Řidičský průkaz:		Jízdní kolo:		Další:
-------------------	------------------	--	--------------	--	--------

Zdraví:

Zrak/sluch/problémy spánku/bolesti hlavy/soustředění/léky

Psychické problémy objevující se v souvislosti s docházkou do kurzu/práce

Mučení/uvěznění/další formy zneužívání, týrání či jiného nelidského zacházení

Druh problému:	Popis:	Léčba:
----------------	--------	--------

13.4.3 Rozšíření individuální dohody

Jméno:	Registrační číslo občana:
--------	---------------------------

Datum:**Druh kontaktu:****Změna okolností (rodina, zdraví, praxe – práce/práce, vzdělání v Dánsku):****Změna potřeb (ve vztahu k praxi – práci/práce/vzdělání v Dánsku):****Byly podmínky kontraktu naplněny/vysvětlení případných rozdílů:**

- Hodnocení vzdělání klienta dánským jazykovým centrem, podle § 21/22:
- Hodnocení návrhu dle podle § 23:
- Hodnocení pro ostatní (lékaři, atd.):

Hodnocení dosavadního procesu místní správou:**Vlastní hodnocení dosavadního procesu:****Závěr:****Cíle na další tři měsíce:****Obsah návrhu:****Datum další navazující schůzky**

Registrovaný na úřadu práce	Ano	Ne	
-----------------------------	-----	----	--

Vysvětlení a poznámky:*Kopie pro jazykové centrum a ostatní*

Využití regionálních zdrojů v integračním procesu

Autoři: Femmy Busscher a Lukas Westra

14.1 Úvod

Cíl

Metoda využití regionálních zdrojů v integračním procesu je metoda, která má pomoci imigrantům začlenit se do společnosti. Je to obousměrný proces, který vytváří účinné spojení mezi potřebami, požadavky občanů-imigrantů a poskytovateli služeb v jejich obci.

Cílem využití regionálních zdrojů v integračním procesu je *zlepšit participaci občanů-imigrantů v komunitě obce*.

14.1.1 Operacionalizace

Využití regionálních zdrojů v integračním procesu je způsob postupné spolupráce na zlepšování kvality soužití v obci prostřednictvím posilování rovnováhy mezi sociální soudržností a rozmanitostí. Imigranti jsou podporováni při zapojování do komunity, při řešení svých potřeb a požadavků za pomoci zástupců místní samosprávy, úřadů a poskytovatelů sociálních služeb.

Současně metoda podněcuje občany, místní samosprávu, úřady a poskytovatele sociálních služeb, aby zachovávali rozmanitost.

Spolupráce ve strategickém partnerství na úrovni obce přináší účinné výsledky prospěšné pro danou obec. Předkládaná metoda je založena na příkladech z Nizozemska.

14.2 Popis metody

Americká metoda využití regionálních zdrojů v integračním procesu se osvědčila jako účinná metoda realizace změn ve skupinách, které se týkají integrace imigrantů či zapojení skupin občanů do života v jejich vlastní čtvrti, vesnici nebo městě. Výhodou této metody je společný přístup k procesu, jeho výsledkům, jež je možné měřit.

Metoda začíná analýzou aktuální situace týkající se imigranta/imi-grantů žijících v určité lokalitě a pokračuje stanovením požadovaných změn. Dosažené výsledky lze měřit z hlediska kvantity i kvality. Indikátory, které umožňují měřitelnost výsledků, jsou samozřejmě stanoveny předem. Tato metoda by měla přinést kvantitativní i kvalitativní zlepšení současné úrovně poskytovaných služeb.

Od diskuse k akci

Metodu využití regionálních zdrojů v integračním procesu vypracoval člověk, který je odborníkem na moc čísel – americký daňový poradce Mark Friedman. Jeho metoda se preventivně zaměřuje na zabránění setrvávání v konzultacích, které nevedou k žádnému výsledku a mnohdy mají za následek klientovu nedůvěru či neochotu spolupracovat.

Ve své metodě využití regionálních zdrojů v integračním procesu nabízí Mark Friedman způsob, jak s takovými situacemi skoncovat. Námitky a případné překážky jsou odstraněny nebo vyloučeny předem. Jasná čísla následně prokáží účinnost výsledků. Metoda využití regionálních zdrojů v integračním procesu je prostředkem, jak přejít od slov k činům. Pomáhá každému zúčastněnému, aby přesně definoval, čeho chce dosáhnout. Metoda zaručuje vzhled do situace, v níž se lidé ve stejném čase nacházejí, i toho, co se bude dít, pokud se nic nezmění. Metoda je pomůckou při postupném rozhodování krok za krokem, zahrnuje strategie a činnosti potřebné k dosažení požadované situace. Stručně řečeno, pomocí tohoto přístupu se člověk propracovává k určitému, jasně stanovenému cíli: tedy skutečnému zlepšení stávající situace. Zúčastněné strany si uvědomí, že řešení lze dosáhnout pouze sdílenou spoluodpovědností a spoluprací.

Běžné občanství

Využití regionálních zdrojů v integračním procesu je účinnou metodou, která má pomoci imigrantům v začlenění se do společnosti. Všechny obyvatele Nizozemska včetně imigrantů lze oslovit vzhledem k jejich občanství. Člověk je tvor společenský – tzn. všichni lidé jsou zakotveni v určité vztahové síti. Stabilní společnost nemůže existovat bez sociální soudržnosti a solidarity.

Rovnováha mezi soudržností a rozmanitostí – ať etnickou, kulturní či náboženskou – je tématem diskusí v demokratických státech, jako je Nizozemsko, a je stanovena zákonem. Tato rovnováha podléhá neustálým změnám v důsledku dynamické povahy mezilidských a sociálních vztahů. V posledních několika letech je problematika občanství ústředním tématem diskusí o multikulturní společnosti nejen v Nizozemsku, ale i v jiných zemích, a to nejen v prohlášeních vlády, ale i v sociálních organizacích a institucích. Občanství může fungovat jako záchytný bod pro každého bez ohledu na jeho původ. Je to společná platforma, kterou mohou sdílet všichni obyvatelé Nizozemí.

Aby se člověk mohl stát plnoprávným občanem, musí se nezbytně stát součástí společnosti. To znamená, že se musí aktivně zapojit do dění kolem a zároveň musí mít jistotu, že se může spolehnout na pomoc institucí, jimiž daná společnost disponuje (tedy např. na zdravotní péči či další poskytované služby). Na tyto služby má právo každý, tedy včetně imigrantů či jiných zranitelných skupin – jako například starších nebo hendikepovaných osob. To znamená, že poskytování péče a jiných služeb musí být v souladu s požadavky těch, kteří to potřebují. Friedmanova metoda využití regionálních zdrojů v integračním procesu umožňuje všem poskytovatelům služeb prověření své nabídky ve vztahu k potřebám a požadavkům klientů.

Metoda včetně pilotní studie

Vzhledem k tomu, že jsme chtěli usnadnit pochopení této metody, rozhodli jsme se použít konkrétní příklad – tedy projekt „Zdravotní středisko“, který byl zahájen v roce 2003 v Hoogezand-Sappemeeru v Nizozemí. Jedná se o dvouletý projekt, jehož cílem je usnadnit přístup osob cizího původu ke zdravotní péči. Tato péče představovala pro imigranty

vysokoprahovou službu – tzn. poskytování informací v rámci zdravotní prevence nebylo adekvátní; imigranti často žili nezdravým způsobem života.

Projekt „Zdravotního střediska“ navazuje na projekt „Zdravé sousedství“, jehož cílem bylo zajištění větší účasti obyvatel (především imigrantů) na dění v jejich oblasti. Myšlenka „Zdravého sousedství“ je v současné době realizována v různých městských oblastech a vesnicích. Výsledkem je, že se podstatně zlepšila komunikace mezi občany a vládou. Základní informace o projektech „Zdravé sousedství“ a „Zdravotní střediska“ jsou součástí této kapitoly.

14.2.1 Využití regionálních zdrojů v integračním procesu v jedenácti krocích

Krok 1 Pozorujte a formulujte problém

Postup

Problémy, které chce člověk řešit, musejí být evidentní, tedy jasně formulované. Problém je možné definovat prostřednictvím provedeného šetření (výzkumu) či v běžné každodenní praxi (sociálních) pracovníků v určité oblasti. Může být založen na informacích od občanů nebo zástupců imigrantských organizací. Je tedy zřejmé, že pro definování problémů můžeme využít různé zdroje. Pro podniknutí příslušných kroků, které povedou k vyřešení problému, je nezbytná jasná a srozumitelná formulace problému.

Příklad – pilotní studie

Během projektu „Zdravé sousedství“ v Hoogezand-Sappemeeru zjistila pracovní skupina složená z obyvatel, zástupců obce a jiných sociálních organizací celou řadu problémů:

- lidé cizího původu měli obtíže s přístupem ke zdravotnickým službám,
- problematická komunikace mezi imigranty a pracovníky zdravotnických zařízení,
- nezdravý životní styl imigrantů,

- poskytování neúplných a nedostatečných informací poskytovaných lidem cizího původu,
- vysoká nezaměstnanost imigrantů.

Krok 2 Zjistěte, co je potřeba k řešení problému

Postup

K řešení problémů je potřeba dvou prvků:

- data
- strategické spolupráce.

Ukázalo se, že zkušenosti v oblasti provádění výzkumu jsou nezbytné. Je samozřejmě vhodné využít předchozí nashromážděná data pro řešení zjištěné situace. Není možné opomenout proces supervize, který zajistí účinné řešení definovaného problému.

Požadované kompetence a vlastnosti supervizora procesu:

- Znalost místní infrastruktury
- Schopnost motivovat lidi, učinit z nich „partnery“ problému
- Schopnost předejít tomu, aby lidé zaujívali defenzivní postoje
- Schopnost respektovat lidi s různými názory
- Analytické schopnosti
- Schopnost zjistit pravou podstatu problému (vhled do problematiky)
- Komunikační talent (např. schopnost přesvědčit lidi, že vybraný přístup povede k úspěchu)
- Přetrvávající nadšení
- Přesvědčivý přístup
- Schopnost strategického myšlení
- Znalost místních vztahů
- Dobré dovednosti ve vytváření sítí a vyjednávání
- Podnikatelský přístup
- Manažerské kvality
- Ochota inovovat
- Sebejistý vzhled
- Spolehlivost
- Schopnost vydržet nátlak ostatních
- Schopnost stimulovat spolehlivost u ostatních
- Schopnost nezávisle jednat

Příklad – pilotní studie

Podobně jako v projektu „Zdravé sousedství“ hrály nejdůležitější roli signály od obyvatel – tedy informace založené na jejich vlastních zkušenostech. Poté byly prověřeny signály, které vycházely od místní samosprávy a sociálních organizací. Byla shromážděna sekundární data. Díky projektu „Zdravé sousedství“ byla k dispozici již vytvořená skupina zástupců z obce, sociálních organizací a obyvatel („trojúhelník“, viz Krok 4), takže bylo poměrně snadné zahájit projekt „Zdravotní středisko“.

Krok 3 Sběr dat**Postup**

Data související s problémem je třeba shromažďovat na všech úrovních: národní, provinční, místní a předměstské. Ideálním zdrojem dat je internet a informace z výzkumných studií. K získávání lokálních informací lze využít dotazování mezi obyvateli a organizacemi na úrovni obce či města. Organizace, které jsou aktivní ve vybrané čtvrti, vesnici nebo městě mohou též poskytnout mnoho dalších důležitých informací.

V krátkosti:

- Trvale usídlení obyvatelé poskytují informace na základě zkušeností a vlastních postřehů.
- Statistiky poskytují statistická data*.
- Experti přinášejí k porozumění řešení problémů své profesionální znalosti.

Všechny tyto informace jsou nezbytné k tomu, abychom byli schopni provést řádnou analýzu (viz Krok 8):

- problémů,
- požadované situace (výsledku z řešení problému),
- příležitostí a překážek.

Obtížný proces často představuje vytváření datových souborů. Je třeba se kriticky podívat na stávající datové soubory a zjistit, zda číselné údaje přispějí k řešení problému či ne. Vhodné údaje musejí splňovat tři kritéria:

* Ukázalo se, že statistická data nebyla vždy nezbytná. Úspěchu bylo dosaženo i v projektech, ve kterých byly použity „pouze“ informace od trvale usídlených obyvatel a profesionálních expertů.

- musejí být interpretovatelné pro širokou veřejnost,
- musejí mít relevantní vliv na požadovaný výsledek,
- musejí pokrývat delší období a poskytovat reliabilní informace.

Příklad – pilotní studie

Analýzou problému často dochází k odkrytí dalších a dalších problémů. Stávající strategická struktura spolupráce mezi místní samosprávou, obyvateli a sociálními organizacemi (zmiňovaný trojúhelník) napomohla ke shromáždění mnoha dat, která sloužila k definování problému.

Tento postup se stal základem vzniku projektu „Zdravotní středisko“ (viz též Příloha B). Následující studie literatury, pohovory s odborníky a prostředníky naznačily, že existují další překážky (nejen psychosociální a zdravotní problémy).

Existující další překážky byly:

- finanční problémy,
- problémy vztahů,
- rodiny s vícečetnými problémy,
- problémy výchovy způsobené dvěma kulturami,
- problémy vztahující se ke stárnutí populace.

V krátkosti: Za každou definovanou otázkou (problémem) se skrývala další otázka vyžadující novou analýzu.

Krok 4 Vytvořte strategická spojení**Postup**

Metoda využití regionálních zdrojů v integračním procesu není statický, nýbrž dynamický přístup.

K vytvoření strategického spojení může dojít ve čtvrtém kroku, ale i dříve, dokonce ještě před zahájením procesu shromažďování dat. Má to tu výhodu, že lze využít znalostí všech zúčastněných stran. Spojení je tvořeno již zmíněným trojúhelníkem: tedy obyvateli, místní samosprávou (obecními zastupiteli) a sociálními organizacemi. Tito tři partneři tvoří základnu pro provádění této metody. Počet organizací může být různý podle obtížnosti řešené problematiky. Partneři v tomto trojúhelníku představují ústřední koordinační orgán aktivit, které jsou

prováděny. Shromažďují data, formulují problémy a předkládají návrhy na měřitelná řešení.

Příklad – pilotní studie

Obyvatelé, zastupitelé obce a sociální organizace v Hoogezand-Sappemeeru nejprve prováděli vzájemné konzultace. Na základě zjištěného problému bylo rozhodnuto přizpůsobit a rozšířit spolupráci. Aby bylo možné řešit problémy týkající se zdraví, vyžadoval projekt „Zdravotního střediska“ další rozšíření o skupinu lékařů a nalezení budoucího sídla „Zdravotního střediska“.

Obecně bylo rozhodováno mezi manažery – ve spojení se zpětnou vazbou k vlastní organizaci – nebo pracovníky, v závislosti na situaci. Spolupráce v Hoogezand-Sappemeeru byla v té době založena na obecních úřednících, obyvatelích a pracovnících a manažerech sociálních organizací.

Zkušenosti ukázaly, že investovat do spolupráce partnerů, kteří ve skutečnosti nestojí o účast, nemá smysl. Nicméně je třeba zajistit, aby i oni byli stále informováni o aktuálním vývoji. Skupiny (organizace), spíše zdráhavé se zúčastnit, je třeba informovat zvlášť. Je nezbytné zajistit, aby s nimi byly udržovány kontakty pro případ, že by v budoucnu projevily o účast zájem.

Partneři ve strategických spojeních „zdravotního střediska“:

- místní samospráva,
- odborně prospěšná činnost,
- odborná sociální práce,
- odborná péče o duševní zdraví,
- profesionální domácí péče,
- místní policie,
- vzdělávací centrum Noorderpoortcollege,
- ubytovací agentury,
- profesionální organizace pro podporu dobrovolníků,
- organizace reprezentující etnické skupiny (dobrovolníci, prostředníci) .

Krok 5 Ujistěte se, že každý zná terminologii

Postup

Metoda využití regionálních zdrojů v integračním procesu disponuje svou vlastní terminologií, kterou by si měli všichni partneři tvořící „trojúhelník“ osvojit předem tak, aby všichni chápali, o čem je řeč. Proto je vhodné věnovat terminologii dostatek času.

Terminologie obsahuje následující pojmy:

<i>Výsledek</i>	= definice blaha dětí, dospělých, rodin, sousedství nebo vesnic formulovaná ve srozumitelném jazyce pro každého a s užitím kladných výrazů.
<i>Indikátor</i>	= základní pilíř pro kvantifikace výsledku (cíle), kterého má být dosaženo, a dostupných dat, pomocí nichž bude tento výsledek měřitelný.
<i>Strategie</i>	= účelné činnosti, které mají zcela odůvodněnou naději na dosažení výsledků.
<i>Provedená měření</i>	= měřitelný standard indikující, jak dobře organizace nebo programy pracují.

Příklad – pilotní studie

V této fázi účastníci projektu „Zdravotního střediska“ již ukončili diskusi o terminologii a zajistili její jasné pochopení všemi partnery. Bylo tedy zajištěno, že všichni účastníci hovoří „stejným jazykem“. Během každé schůzky probíhala kontrola: „V jakém stadiu jsme nyní, hovoříme ještě stále stejným jazykem?“ Poté supervizor procesu konzultoval se všemi spolupracujícími partnery následující téma: „Shromáždili jsme údaje, všichni jste předložili informace, ale odrážejí skutečně fakta?“ Díky analýze této otázky dospěly spolupracující subjekty k závěru, že informace jsou neúplné a k provedení vhodné analýzy je zapotřebí dalších dat. Aby bylo možné přesně zjistit, kde jsou ve zdravotnických službách skutečné nesrovnalosti, bylo nutné si ujasnit další záležitosti. Rozhodli jsme se provést tzv. základní šetření pro zajištění dostatečného vhledu do současné situace. Sociální organizace však měly problémy s přesným určením, kde se práce nedaří, a kde jsou překážky v pomoci imigrantům. Ze šetření tedy vyplynulo následující: „Abychom mohli odhalit problém, bude nezbytné věnovat čas a energii rozhovorům s lidmi v této oblasti“.

Krok 6 Začněte prvním tématem

Postup

Když je provedena analýza problémů, požadavků, možností včetně překážek, je vybrán jeden ze zjištěných problémů. Nejdůležitějšími otázkami jsou: „Který problém by měl dostat přednost? Koho a co potřebujeme, abychom mohli skutečně zlepšit poskytované služby?“ Zde se ukázal jako nesmírně důležitý postoj všech účastníků strategického „trojúhelníku“, který vyplynul z jednání o takzvaném žebříčku odpovědnosti. „Jste subjektem nebo objektem?“, „Jste aktivní nebo pasivní?“ Žebříček zodpovědnosti umožňuje všem účastníkům hlouběji proniknout do jejich vlastního postoje. Úkolem manažera je testovat právě tento postoj v průběhu procesu.

Zodpovědný a aktivní znamená, že umí:

- zajistit, aby se naplánované aktivity uskutečnily,
- zajistit, aby byla nalezena řešení,
- brát si záležitosti/problémy k srdci,
- akceptovat realitu.

Submisivní a pasivní na druhé straně znamená:

- čekat a doufat,
- výmluvy typu „nemohu/nedokážu to udělat“,
- obviňovat ostatní,
- raději se stavět do role, že „nic nevím“.

Mnozí lidé velmi rádi přenášejí problémy na jakoukoli organizaci, aby se zbavili odpovědnosti. Z tohoto důvodu je nutné mít k dispozici jasnou analýzu problému (problémů), aby bylo možné určit, kdo může hrát v řešení problému smysluplnou roli. Navíc jasnost zabraňuje tomu, aby se sociální práce stala pouhým „skladištěm“ málo srozumitelných problémů. Neexistuje žádný vlastník problému, člověk se pouze stává částečným vlastníkem řešení, jež si zvolil pro danou situaci.

Příklad – pilotní studie

Po závěrech uvedených v Kroku 5 následovalo první opatření: zahájení pravidelných zdravotnických konzultačních schůzek pořádaných manažerem projektu s ošetrovatelským vzděláním. Pro zabránění vysokoprahovosti nabízené služby byly učiněny následující kroky:

- Jedna z konzultačních schůzek byla pořádána v klubovně turecké organizace.
- V případě potřeby navštěvovala ošetrovatelka lidi i doma.
- Proškolení prostředníci cizího původu byli požádáni, aby poskytovali více informací o těchto schůzkách a aby doprovázeli lidi k lékaři nebo do lékárny, kdykoli to bude třeba.

V projektu „Zdravotního střediska“ byla opět věnována velká pozornost způsobu participace všech partnerů. Tato diskuse nejen prohlubovala vhléd partnerů do problematiky, ale navíc posilovala snahu dospět ke společným řešením.

Je důležité objasnit situaci ve chvílích, kdy lidé chtějí spolupráci ukončit například z důvodu pocitu bezmocnosti. Je třeba zajistit, aby se o problémech stále otevřeně diskutovalo, ať již ve skupině či mezi čtyřma očima. Je nutné stále objasňovat problémy, které se mohou vyskytnout. Jako projektový manažer musí člověk pořád podněcovat zúčastněné organizace, aby zvažovaly kvalitu svých nabízených služeb.

Krok 7 Převeďte žádanou situaci do měřitelných výsledků

Postup

Aby bylo možné měřit dosažené výsledky, musí být tyto výsledky měřitelné. To se týká jak kvantity, tak kvality vstupu před zahájením nové pracovní metody, ale i výstupu „Jaké jsou účinky změněné pracovní metody?“ Kvantitou je například současný počet poskytovaných služeb (vstup). Zvýšení nebo snížení se dá následně snadno evidovat a převést do hodnot (výstup). Kvalita se týká způsobu, jakým jsou služby poskytovány, jak spokojení klienti jsou. Kvalita je vyjádřena procentem spokojenosti zaznamenaným při dotazování klientů. Tento způsob dotazování je prováděn před (vstup) a po zavedení nové pracovní metody (výstup). Friedmanova metoda hovoří raději o „výsledcích“ než „výstupech“. Výsledek se více týká konečného efektu léčby nebo služby poskytované člověku.

Měření výsledků přináší velmi důležité informace. Nicméně mají svá omezení, například:

- Ukazatele mohou zobrazovat, zda bylo či nebylo dosaženo cílů. Neposkytují ovšem vysvětlení, proč těchto cílů bylo či nebylo dosaženo. Proto jsou stále zapotřebí informace o vstupu i výstupu.

- Ukazatele slouží k prokázání změny, ale neposkytují důkaz přínosu jednotlivých projektů nebo služeb k výsledku.
- Nejsou vždycky k dispozici zřejmé ukazatele a data. Jejich vytvoření zůstává otevřeným úkolem.
- K měření ukazatelů jsou nutné peníze, čas a úsilí.

Příklad – pilotní studie

Počet kontaktů realizovaných prostřednictvím konzultačních schůzek byl specifikován předem. Byl vytvořen registrační formulář pro „Zdravotního střediska.“ Tento formulář vyplňoval pracovník po každé konzultační schůzce, kterou pořádal.

Tyto formuláře slouží k poznání požadavků a problémů klientů, s nimiž do „Zdravotního střediska“ přicházejí. Zároveň přináší obrázek o formách poskytované pomoci. Jsou též užitečnou pomůckou pro manažery projektu – slouží jako „palubní deník“ aktivit „Zdravotního střediska“.

Krok 8 Analyzujte současnou situaci

Postup

V této fázi procesu je ústřední otázkou: „Čeho chceme dosáhnout a pro koho?“ Poté, co byly specifikovány požadavky, je rozumné provést revizi současné situace a zeptat se, proč toto nemůžeme udělat za daného stavu věcí. Co jsme dosud vykonali a proč jsme nezaznamenali větší pokrok? Měřitelné výsledky nové situace jsou formulovány na základě této diskuse. Diskuse je nezbytná pro analýzu slepých míst, pro zjištění překážek. Tato analýza slouží jako prevence před opakováním stále stejných chyb.

Příklad – pilotní projekt

Projekt „Zdravotního střediska“ ukončil analýzu současné situace na základě dat, znalostí (odborníků) a zkušeností (imigrantských skupin). Nyní je formulována nová, žádoucí situace, včetně měřitelných výsledků. Je zkoumána současná situace. Jsou analyzovány registrační formuláře pro „Zdravotní středisko,“ určené pro získání většího přehledu o účinnosti konzultačních schůzek s imigranty.

Výsledek analýzy:

- Potvrzení první analýzy Kroku 3, ale nyní včetně některých nových prvků:
 - najít si cestu v (místní) byrokracii,
 - najít si cestu ve zdravotním systému,
 - nedostatek potřebných informací o sociálních, zdravotnických, vzdělávacích institucích a výchově dětí (ve skupinách imigrantů),
 - postavení žen v imigrantských rodinách, problémy s holandštinou, malá integrace do společnosti,
 - nárůst domácího násilí v rodinách imigrantů.
- Potřeba procesu multikulturalizace ve službách poskytovaných profesionálními agenturami. Co potřebujeme, abychom zlepšili účinné poskytování svých služeb v multietnické společnosti?
- Aktivní vyhledávání klientů prostřednictvím nízkoprahových konzultačních schůzek je velmi účinné.
- Práce s dobrovolnými prostředníky z různých etnických skupin je velmi účinná.

Krok 9 Formulujte strategický akční plán

Postup

Nyní je na čase formulovat strategický plán opatření obsahující jasné číselné údaje týkající se současné i požadované situace. Plán opatření rovněž obsahuje harmonogram a předem stanovenou strategii. Ústředním tématem je: „Co můžeme udělat lépe a jak si rozdělíme práci (kdo bude za co zodpovědný)?“

Příklad – pilotní projekt

Plán opatření „Zdravotního střediska“. Především bylo třeba stanovit priority. Tedy kterým záležitostem se budeme věnovat ve druhém roce projektu? V rámci této fáze se byly stanoveny následující priority (cíle):

1. Zpočátku bylo účelem konzultačního sezení umožnit propracovanou analýzu problémů mezi imigranty. To se podařilo. Vzhledem ke skutečnosti, že návštěvníci považují schůzky za úspěšné, bylo rozhodnuto v nich pokračovat.

- 2 Posílení role prostředníků různého etnického původu.
- 3 Vytvoření sociálně-právního poskytování služeb v souladu s potřebami klientů (zdrojem stresu často bývají finance).
- 4 Nízkoprahový podpůrný kontakt pro osoby cizího původu tak, aby byl zlepšen přístup k pomoci (např. v případě domácího násilí, k němuž dochází v důsledku vztahových problémů).
- 5 Zlepšení pomoci a služeb poskytovaných lidem cizího původu, obzvlášť v případech, kdy jde o komunikaci mezi lidmi cizího původu a sociálními pracovníky.
- 6 Zlepšení poskytování informací lidem cizího původu.

Krok 10 Zajistěte měřitelnost procesu

Postup

Důležitou otázkou, kterou by si měli partneři „v trojúhelníku“ položit ještě před realizací plánu, je: „Jak můžeme posoudit, zda pracujeme lépe nebo ne?“ Odpověď je jednoduchá. Ukazatelé a namátkové kontroly, které budou používány ke stanovení výsledků a výkonnosti, by měly být specifikovány předem (viz Krok 5). Nesmírně důležité je sledovat, co se skutečně děje. Klíčovými problémy bývá to, jak jsou služby prováděny, kdo je provádí a kdy. Při každé namátkové kontrole je třeba položit si otázku: „Jsme na správné cestě nebo je nutná úprava?“ Tak lze včas napravit nežádoucí vývoj a posílit pozitivní trendy. Toto průběžné měření zabrání nepříjemným překvapením na konci procesu.

Příklad – pilotní studie

Konzultační schůzky ve „Zdravotním středisku“ znamenají úspěch. Bylo dosaženo předem stanoveného požadovaného počtu kontaktů.

Během konzultací naznačila skupina žen, že „si přejí omezit návštěvy lékaře a chtějí podniknout něco, co by zamezilo nebo snížilo stres, který pociťují“. Zdravotní sestra, která vedla konzultační schůzky, následně zařídila zorganizování kurzu tance a cvičení pro ženy.

Výsledkem je:

- ženy cvičí každý týden,
- jsou schopny se díky tomu uvolnit, odpočinout si,
- počet návštěv u lékaře se snížil.

Krok 11 Změřte dosažené výsledky

Postup

Po zavedení nové pracovní metody je čas na monitorování pokroku a měření konečných výsledků. Splňují očekávání? Vykazují stejné výsledky i kvantitativní údaje? Naznačuje průzkum spokojenosti, že se zlepšila kvalita služeb? Takto je možno určit, zda společné úsilí vedlo či nevedlo ke změně, a to pomocí ukazatelů, které byly stanoveny předem (a jež je možné statisticky vyjádřit).

Po vyřešení prvního úkolu (prvního cíle), které přineslo zlepšení služeb, je možné stejným způsobem přistoupit k dalšímu problému – na základě stejného postupu.

Příklad – pilotní studie

Výsledek plánu opatření ve druhém roce projektu:

Akční plán 1:

- Konzultační schůzky pokračují a jsou rozšířeny ze dvou na tři lokality.
- Pracovní metoda používaná na těchto konzultačních schůzkách je zlepšena.
- Podpora klienta je založená na nezávislosti, neutralitě a na základě požadavků klienta.

Akční plán 2:

- Počet prostředníků různého etnického původu je rozšířen ze dvou na čtyři osoby: Turecko, Maroko, Bosna a Surinam.
- Byl vyvinut a realizován školicí program na zlepšení dovedností (dobrovolných) prostředníků různého etnického původu (dále už jen „prostředníků“).
- Posílení role „prostředníků“ je uskutečňováno ve vztahu ke skupině klientů/imigrantů a ve vztahu k profesionálním agenturám zúčastněným na tomto projektu.

Akční plán 3:

- Ve spolupráci s profesionální agenturou podporující dobrovolníky jsou podpůrné služby nyní poskytovány v těchto záležitostech: projekt Paparazzo.

Akční plán 4:

- Z iniciativy (vlastní) organizace skupiny tureckých imigrantů, ve spolupráci s organizátory projektu „Zdravotního střediska“ a partnery je budován specifický program zaměřený na účinnou spolupráci s místní policií; na pomoc a podporu z „Domácí fronty“ – tedy profesionálních organizací zabývajících se domácím násilím.
- Strategie zahrnuje preventivní a zásahová opatření.
- Tento program je součástí širšího projektu „Boje proti domácímu násilí v provincii Groningen“.

Akční plán 5:

- Několik partnerů v projektu „Zdravotního střediska“ využívá zkušeností pracovníků ze zdravotního střediska ke zlepšení svých služeb poskytovaných etnickým skupinám. Tito partneři jsou: agentura sociální práce, místní policie, sociální pracovníci ubytovacích agentur, agentura pro duševní zdraví.

Akční plán 6:

- Ve zvláštní spolupráci se vzdělávacím střediskem Noordepoort jsou pořádány schůzky pro zlepšení poskytování informací na vybraná témata.

14.2.2 Monitorování druhého období přístupu zdravotního střediska

Zdroj: Zdravotní středisko Hoogezand

Kontakty a klienti

	Osobní kontakt	Telefonní kontakt	Klienti	období
Zdravotní středisko	104	45	58	od 15. 1. do 25. 6.
Zprostředkovatel	35	0	13	od 9. 2. do 19. 4.
Zprostředkovatel	8	0	8	od 31. 1. do 1. 4.
celkem	147	45	79	

Kontakty s klienty

	Kontakty	Klienti	Kontakty/za týden	Klienti/za týden
První období	63	26	5	2
Druhé období	192	79	10	4

Země původu

	počet	%
Turecko	30	63%
Maroko	9	19%
Ostatní	9	19%
Neznámá	12	
Celkem	60	

Důvody zapojení zdravotního střediska

	počet	%
Neschopnost dorozumět se holandsky	18	30 %
Pocit nepochopení	8	13 %
Je pro něho těžké hovořit o problému	5	8 %
Neví, kam má jít pro pomoc	5	8 %
Čtení dopisů a vyplňování oficiálních formulářů	2	3 %
Další	11	18 %
Jiné	20	
Celkem (klienti mohou mít více než jeden důvod, proč navštívit zdravotní středisko)	60 klientů	

Problémy v záležitostech...

	počet	%
Problémy s oficiálními dokumenty a formuláři	21	35 %
Psychické problémy	14	23 %
Problémy v rodinných vztazích	7	12 %
Jazykové problémy	7	12 %
Finanční problémy	6	10 %
Problémy s agenturou	4	7 %
Jiné	10	16 %
Celkem	60 klientů	

Počet klientů

	počet	%
1	66	37 %
2	37	21 %
3	21	12 %
4	13	7 %
5	7	4 %
6	5	3 %
7	5	3 %
8	6	3 %
9	2	1 %
10	2	1 %
Víc než 10	14	7 %
Celkem	178	100 %

Kontakt s ...

	počet	%
Klientem	105	64 %
Profesionálem	27	17 %
Agenturou	23	14 %
Členem rodiny	2	1 %
Jiné	6	4 %
Celkem (z celkového počtu 157 kontaktů)	163	100 %

Cíl kontaktu

	počet	%
Být vyslechnut	48	23 %
Činnosti podpory a pomoci	34	16 %
Sběr informací	30	14 %
Poradit s činěním rozhodnutí	27	13 %
Interpretace v agentuře	17	8 %
Upřesnění poptávky	15	7 %
Další	10	5 %
Čtení úkolů	9	4 %
Sjednání schůzky v agentuře	4	2 %
Doprovod	4	2 %
Jiné	12	6 %
Celkem 157 kontaktů (u jednoho kontaktu může být více cílů)	210	100 %

Doprovod ...

	počet	%
Žádný doprovod	65	47 %
Do sociální pracovní agentury	18	13 %
K rodinnému lékaři	14	10 %
Do integrační naturalizační agentury	4	3 %
K dietní sestře/k agentuře domácí péče	4	3 %
K psychologovi/agentuře duševního zdraví	3	2 %
K sociálním službám místní správy	3	2 %
K zubaři	3	2 %
K daňovému poradci	3	2 %
K sociálním službám	3	2 %
K ubytovacím agenturám	3	2 %
K právníkovi	3	2 %
Jiné	13	10 %
Celkem	139	100 %

Spokojenost klienta

	počet	%
Klient je spokojen	14	88 %
Klient není spokojen	1	6 %
Neví/není si jist	1	6 %
Celkem	16	

Shrnutí a komentář – monitorování druhého období

- Rostoucí počet klientů a kontaktů
- Širší dosah v rámci skupin imigrantů
- Požadavky klientů jsou různé.
- Zlepšení zaznamenání aktivit zdravotního střediska.

Evaluační druhé období.

- Zdravotní středisko v Hoogezand je úspěšné.
- Potřebujeme třetí období (1 rok) k prohloubení akčního plánu.

Role zprostředkovatele:

- Posílení rolí zprostředkovatelů, dovedností kouče, posílení pozic v projektu vztahujících se k profesionálním partnerům projektu,

rozšíření činností o práci se skupinami imigrantů formou domácích návštěv.

Program: Domácí násilí:

- Nízký práh podporuje kontakty lidí cizího původu, a tak se přístup k pomoci v případě domácího násilí zlepšil.

Podpora a služby poskytované v multietnické společnosti:

- Zlepšení podpory a služeb pro osoby cizího původu, především v případech, kdy je nezbytná komunikace osob cizího původu se sociálními pracovníky.

Zdravotní středisko v místní infrastruktuře:

- Implementace zdravotního střediska do místní sociální infrastruktury.

Monitorování:

- Monitorování: provedení měření. Jak dobře jsou služby poskytnuty?
- Zlepšení záznamů: registrace klienta, záznam aktivit.

14.2.3 Základní informace o nizozemských projektech pracujících s metodou**A. Projekt „Zdravé sousedství“**

Projekt „Zdravé sousedství“ byl realizován v roce 1998 na třech předměstích Hoogezand-Sappemeeru. Ústředními tématy byla kvalita života, učení, práce a zdraví. Obec, sociální organizace a obyvatelé se scházeli k projednávání případného zlepšování v daných čtvrtích.

Především byly specifikovány výchozí body – požadované výsledky:

- *Prostředí vhodné k bydlení* – zlepšení „fyzického“ a sociálního životního prostředí obyvatel.
- *Prostředí vhodné k učení* – zlepšení pedagogického a vzdělávacího životního prostředí.
- *Zdravé prostředí* – podpora fyzického a duševního zdraví obyvatel.
- *Pracovní prostředí* – zlepšení sociálně-ekonomických vyhlídek – práce a příjmů – obyvatel.

Projekt „Zdravé sousedství“ zahrnoval integrovaný přístup k dané čtvrti, s intenzivní účastí obyvatel. Centrálním tématem vždy bylo: „Co

chtějí, co je zapotřebí?“ Projekt „Zdravé sousedství“ věnoval zvláštní pozornost obyvatelům/imigrantům.

Prázdná agenda

Na začátku diskusí s „trojúhelníkem“ – tedy obcí, obyvateli a sociálními organizacemi – byla agenda prázdná. To znamená, že existoval prostor pro návrhy flexibilních řešení různých požadavků. Projekt „Zdravé sousedství“ byl zaměřen převážně na provádění činností, které měly za cíl řešit požadavky a problémy klientů v dané oblasti.

Jinými slovy:

- Jak jsou skutečné výsledky činnosti municipality/obce?
- Jaké jsou skutečné výsledky činnosti trvale usídlených obyvatel (imigrantů) a samostatných organizací?
- Jaké jsou skutečné výsledky činnosti profesionálních organizací?

Není možné zdůrazňovat, že projekt „Zdravé sousedství“ je orientován jen na přímo měřitelné výsledky. Jeho cílem je iniciovat proces, do něhož se zapojí všichni partneři. Prostřednictvím spolupráce partnerů se postupně buduje větší sociální soudržnost.

Zakotvení infrastruktury

Projekt „Zdravé sousedství“ v Hoogezand-Sappemeeru vytvořil infrastrukturu, v níž se obec, obyvatelé a sociální organizace – tedy účastníci „trojúhelníku“ – staly rovnoprávnými partnery konzultací. Struktura, která byla vytvořena, byla zahrnuta do obecní politiky.

Tato pracovní metoda představuje základní postup, jak řešit jakýkoli problém (včetně usídlení a naturalizace imigrantů a s tím souvisejících problémů). Přístup „Zdravé sousedství“ je tak úspěšný, že tuto pracovní metodu převzaly i další severonizozemské obce. Díky tomuto přístupu se podstatně zlepšila komunikace a spolupráce v projektech obnovy čtvrtí a v naturalizační problematice.

B. Retrospektiva založení zdravotního střediska

Před zahájením „Zdravotního střediska“ v Hoogezand-Sappemeeru byla partnery – tedy obcí, obyvateli a sociálními organizacemi – přípravná fáze. Vládl obecný názor, že se zejména musí zlepšit komunikace

mezi imigranty a zdravotními službami. Koneckonců dobrá komunikace tvoří základnu všech aktivit zaměřených na imigranty.

Při dobré komunikaci „vysílač“ sladuje svou zprávu se znalostmi a/nebo zkušenostmi „přijímače“. Jsou omezeny jeho znalosti holandštiny? Pokud ano, je to třeba zohlednit při formulování zprávy a vždy se vyhýbat používání „slangu“. Na základě dobré komunikace – ústní i písemné – mohou imigranti využívat primární zdravotní péči, vzdělávání, další instituce jako např. úřady práce (*Centrum voor Werk en Inkommen, CWT*) a všechny ostatní sociální organizace, které jsou důležité pro běžný život.

To bylo východisko, ale skutečná kvalita komunikace byla neznámá. Studijní skupina v Hoogezand-Sappemeeru byla pověřena dalším zkoumáním této problematiky a prováděla ho za pomoci:

- výzkumných dat,
- znalostí získaných pohovory s příslušnými odborníky,
- zkušeností a zjištění klíčových postav v cílové skupině.

Cílem bylo proniknout do možností zlepšení komunikace mezi institucemi a uživateli-imigranty. Výzkum odhalil tyto problematické oblasti:

- imigranti mají potíže se zařízeními primární zdravotní péče (jednalo se konkrétně o návštěvy lékaře), komunikaci se sociálními pracovníky, jednání s institucemi určenými pro rodiče a péči o děti,
- existují jazykové bariéry,
- nejsou dodržovány úmluvy,
- jsou nadbytečně užívány léky.

Studium literatury a pohovory s příslušnými odborníky a zprostředkovateli odhalily, že mezi imigranty-obyvateli Hoogezand-Sappemeeru existují i psychosociální zdravotní problémy. Tuto situaci bylo třeba zlepšit, tzn. byly podniknuty následující kroky:

- Především bylo třeba vybudovat vztahy vzájemné důvěry mezi organizacemi a klíčovými osobnostmi v komunitě imigrantů. Byla zkoumána možná řešení ve spojení s těmito lidmi.
- Bylo rozhodnuto, že řešením bude zdravotní program orientovaný na danou čtvrt a zaměřený na vytvoření lepšího přístupu imigrantů ke zdravotnickým službám.
- Zajištěno financování tohoto projektu.

Implementace projektu zdravotní střediska

Na základě analýzy problému (proveden i pomocí výzkumu) byla navržena možná řešení. Propojením lidí (viz „trojúhelník“) byla navrhovaná řešení převedena do konkrétních aktivit. To byl začátek „Zdravotního střediska“. Před realizací projektu „Zdravotního střediska“ byl zrušen předchozí „trojúhelník“, který výborně fungoval v projektu „Zdravé sousedství“, a byl vytvořen nový „trojúhelník“, který měl sloužit potřebám projektu „Zdravotního střediska“. Tento nový „trojúhelník“ se skládal z obce, zástupce komunity imigrantů, prostředníka imigrantů a sociálních organizací. Úřednice zdravotní péče byla pověřena odpovědností za čtrnáctidenní konzultační schůzky (jejím nejdůležitějším úkolem bylo poskytování rad, monitoring a podpora).

Projekt „Zdravotního střediska“ je zřejmě vhodným nástrojem pro řešení zjištěných překážek v oblasti komunikace (výsledky dosud nebyly změřeny). V průběhu projektu se vyskytly nové problémy, které rovněž vyžadují řešení, jako například:

- finanční problémy,
- vztahové problémy,
- rodiny s vícečetnými problémy,
- záležitosti týkající se výchovy (problémy ve výchově, které přináší soužití dvou kultur),
- neřešené problémy, které přináší stáří.

„Zdravotní středisko“ se v současnosti nalézá ve stadiu měření výsledků, jak bylo naznačeno v systému postupných kroků (viz Příklady – pilotní studie).

C. Rozmístění zprostředkovatelských organizací pro imigranty

V Nizozemsku bylo v posledních několika letech získáno mnoho pozitivních zkušeností z rozmísťování prostředníků-imigrantů. V tomto konkrétním případě jsou prostředníky dobrovolníci nebo profesionální pracovníci z řad imigrantů. Tito prostředníci usnadňují vznik a udržení kontaktů mezi vlastní komunitou a nabízenými službami. Prostředníci představují smíšenou skupinu různého věku a různého etnického původu.

Značný počet těchto prostředníků má klíčové postavení ve své vlastní komunitě a věnuje úsilí zlepšování komunikace bez zaměření na další cíle v kariéře. Pracují čistě jako dobrovolníci. Jiní chtějí prostřednictvím této činnosti vstoupit na trh práce, kde by se díky svým sníženým možnostem v důsledku neúplného vzdělání či omezených pracovních zkušeností velmi těžko uplatnili. Nicméně mají nadání, které lze při vhodném vzdělávání a školení velice dobře využít. Většina prostředníků považuje za důležité být užitečnými a dostávat za to přiměřenou odměnu (buď formou uznání, či finanční kompenzace). Těmto hlediskům je třeba věnovat pozornost.

Inventarizace v Groningenu naznačila, že za přibližně třicet let své existence se mnohé organizace pod vedením imigrantů orientovaly na vnější svět. Nyní jsou to organizace, které aktivně podporují účast a integraci do nizozemské společnosti. Členové těchto imigrantských organizací mohou též účinně působit jako prostředníci.

Lepší dosah

Výzkumy ukázaly, že komunitu imigrantů nelze oslovit prostřednictvím písemných informací, je nezbytné využít prostředníků-imigrantů pro řešení problémů.

Nizozemská kultura založená na diskusi a spolurozhodování vypadá často příliš moderně a obchodně. Někdy hrají roli i jazykové nedostatky a formální povaha schůzek. Další často uváděnou překážkou je skutečnost, že imigranti se nechtějí zavazovat na dlouhou dobu. Podle jejich zkušeností jsou aktivity ve čtvrtích často pořádány nizozemskými obyvateli, pracovní skupiny jsou většinou „bílé“ – stejně jako odborníci –, aktivity nevypadají příliš zajímavě a často se podává alkohol. Naopak se zdá, že úspěchy přináší přístup k imigrantům jako k jednotlivcům. Mnozí z nich jsou poměrně ochotni odpovídat na osobní dotazy, zatímco písemně by to neudělali. Také se doporučuje vyhradit si čas na neformální kontakty během schůzek. Aby bylo možno oslovit ženy v islámských skupinách, je vhodné pořádat oddělené schůzky pro ženy. S přihlédnutím k imigranty preferovanému přístupu „dočasného krátkodobého závazku“ se doporučuje co nejvíce omezit počet schůzek.

Multikulturalizace je jedním z nejdůležitějších úkolů, před nimiž teď stojí vyspělá společnost její etablované organizace i instituce. Tento

proces již probíhá několik let, ale postupuje příliš pomalu. Toto pomalé tempo tkví s největší pravděpodobností ve formě a stylu těchto organizací a institucí. Je tedy nejvyšší čas s tím něco udělat.

D. „Zodpovědnost založená na výsledcích“ v krátkosti

Od diskuse k akci

<i>Cílová skupina:</i> ⇓ <i>Výsledek:</i> ⇓ <i>Indikátory:</i> ⇨ (měření výsledků) 1. 2. 3. 4. Doplňeno agendou pro další výzkum: ⇓ <i>Příběh za „startovací čarou“</i> Příčiny, vysvětlení ⇓ <i>Partneři hrající roli</i> Vláda a soukromé organizace, jednotlivci ⇓ <i>Co funguje?</i> ⇨ Co je potřeba k tomu, abychom změnili vývoj v tomto sousedství? Příklady, doporučení, dohady ⇓ <i>Akční plán a rozpočet</i> Co navrhujeme: dlouhodobý plán a rozpočet Jak „to co pracuje“ sedí do místních infrastruktur péče a sociálního zabezpečení v sousedství? <i>Provedení měření</i> Provedení měření toho, jak dobře fungují programy, služby a systémy, které jsou obsaženy v akčním plánu.	<i>S jakou populační skupinou jednáme?</i> <i>Čeho chceme s touto skupinou dosáhnout – v jasném srozumitelném jazyce – jak zjistíme výsledky?</i> <i>„Startovací čára“</i> Kde jsme byli a kam směřujeme? <i>Kritéria</i> Jasnost: Kdo, co, kde, jak Působení: silný vliv Hodnoty: v souladu s existujícími hodnotami v sousedství V dosahu: uskutečnitelný, dostupný
---	---

14.3 Reflexe a závěry

V tomto projektu nebylo možné vyzkoušet využití regionálních zdrojů v integračním procesu v České republice, protože by to trvalo několik let. Čeští partneři jsou však přesvědčeni, že toto školení by bylo prospěšné i v jejich podmínkách. V některých městech České republiky existují pracovní skupiny pro integraci cizinců (existuje jich jen málo), které se snaží zlepšit životní podmínky cizinců, ale jejich činnost je omezována finančními zdroji a legislativou. Koučové a školitelé nemají dost velkou moc na to, aby mohli změnit životní podmínky cizinců. Měli by spolupracovat i s místními úřady, školami, zdravotnickými a církevními institucemi atd. V České republice tkví problém v tom, že tyto instituce příliš dobře nespolečně spolupracují, proto je obtížné řešit regionální problémy, které jsou velmi složité. Mělo by dojít k všeobecné změně integrační politiky, například tak, že by byla v každém větším městě založena pracovní skupina pro integraci cizinců. Její členové by měli hrát klíčovou roli v integračním procesu. Pro tyto pracovní skupiny by pak mohla být tato metoda užitečná.

Z hlediska dánských partnerů byly komentáře jasné. Využití regionálních zdrojů v integračním procesu je jedním ze způsobů, jak zajistit důležitou *spolupráci* mezi velkým počtem činitelů, kteří hrají svou roli ve vývoji integračního procesu pro multikulturní sídelní oblast. Dánští partneři již řadu let monitorují integrační proces, který byl vyvinut pro oblast Odense zvanou Vollsmose. Zde žije přes 10 000 občanů, z nichž 60 % je zahraničního původu. Příklad Vollsmose svědčí o tom, že tento přístup napomáhá ke koordinaci práce v dané oblasti, ale pouhé soustředění se na problémy a etnickou příslušnost pro vývoj v oblasti jako Vollsmose nestačí, spíše naopak. To, co skutečně pomáhá, je spolupráce a zapojení aktivních občanů dané oblasti.

Reflexe ve vztahu ke čtyřem klíčovým principům metody:

Demokratické hodnoty

Všechny obyvatele Nizozemska lze oslovit vzhledem k jejich občanství, včetně imigrantů. Jako občané mají lidé vzájemné vztahy. Stabilní spo-

lečnost nemůže existovat bez sociální soudržnosti, solidarity a vzájemné úcty. Hlavním cílem je zapojit obyvatele do budování silných obcí.

Vytváření sítí

Využití regionálních zdrojů v integračním procesu je založeno na vytváření sítí. Východiskem pro dosažení pokroku je společná práce ve strategickém partnerství s obyvateli, místní samosprávou, agenturami a sociálními službami, na hledání řešení a dosahování výsledků. Jako vedlejší účinek jsou vytvářeny kontakty mezi imigranty a původními obyvateli.

Posílení klienta v integraci

Aby se člověk mohl stát plnoprávným občanem, musí se nezbytně účastnit života společnosti. To znamená, že se musí aktivně zapojit do dění a musí mít možnost spolehnout se na nabídku zdravotní péče i jiných poskytovaných služeb. Na tyto služby má právo každý, včetně imigrantů. To znamená, že poskytování péče a jiných služeb musí být v souladu s poptávkou. Poskytovatelé sociální a zdravotní péče i jiných služeb musejí prověřit svou nabídku služeb ve vztahu k poptávce klientů. Posílení v tomto obousměrném přístupu zlepšuje účast imigrantů na životě jejich obce a zlepšuje jejich možnosti ovlivnění své situace.

Práce s dobrovolníky

Občané (včetně imigrantů), kteří jsou zapojeni do strategického partnerství využití regionálních zdrojů v integračním procesu, jsou důležitými dobrovolnými zástupci své obce. Při práci s metodou využití regionálních zdrojů v integračním procesu zapojujeme dobrovolné prostředníky z řad imigrantů, kteří navazují vztahy se skupinami imigrantů v obci. I klíčové osobnosti vlastních imigrantských organizací jsou neocenitelnou pomocí v tomto procesu.

Aktivní vyhledávání klientů

Autoři: Helena Mouřečková, Jitka Dvořáková

15.1 Úvod

Tato kapitola popisuje metody zaměřené na aktivní vyhledávání klientů jako součásti terénní sociální práce s klientem z jiného sociokulturního prostředí, často žijícím v sociálně vyloučené lokalitě. V textu jsou uvedeny příklady z praxe českých neziskových organizací.

Cíle metod:

Hlavním cílem této metody je aktivní vyhledávání klientů s nabídkou pomoci těm, kteří žijí ve velmi obtížných situacích, často v sociálně vyloučených oblastech. „Aktivní vyhledávání“ (depistáž) je založeno na přímé práci s klientem v jeho přirozeném prostředí. Je doplňkem tradičtější formy činností českých institucí státní správy. Tento přístup umožňuje pracovat přímo v dané komunitě či ghettu a řešit problémy členů sociálně, příp. etnicky vyloučených skupin. Metoda napomáhá překonávat pocity zoufalství, bezmoci a izolovanosti, zároveň předchází vážnějším projevům neřešených problémů/krizí.

Sociální pracovník má v rámci aktivního vyhledávání klientů následující úkoly:

1. aktivně vyhledávat oblasti, v nichž žije z hlediska bydlení a někdy i práce segregované obyvatelstvo, které se od ostatního obyvatelstva liší náboženstvím, etnickými rysy, rasou, sociálním statutem, regionálním nebo národnostním původem či jakoukoli kombinací těchto vlastností (viz kapitola 15.1.1 – „Operacionalizace ghetta“)

2. zapojit uprchlíky/imigranty a členy etnických ghett do společnosti, spolupracovat se zaměstnanci poskytovatelů sociálních služeb
3. informovat rodiny (skupiny, komunity) uprchlíků/imigrantů a členů etnických ghett o službách, které mohou ulehčit proces jejich integrace
4. poskytovat uprchlíkům/imigrantům a členům etnických ghett specifické informace v oblasti ubytování, zaměstnání či jazykových kurzů
5. pomáhat uprchlíkům/imigrantům a členům etnických ghett založit či posílit spolupráci s komunitními centry a dalšími neziskovými organizacemi, které sídlí v daném regionu
6. analyzovat situaci konkrétních klientů a komunity, zjišťovat možnosti rozvoje pozitivních tendencí v integraci u cílových skupin

Pro analýzu konkrétní situace klientů je nezbytné pracovat s různými koncepty lidských potřeb. Jedním z nejznámějších (kromě hierarchie organizovaného systému potřeb podle Maslowa) je model vytvořený Zdeňkem Matějčkem, významným českým psychologem. Pro ilustraci zde uvádíme nejdůležitější body Matějčkova konceptu „lidských potřeb“ tak, jak ho publikoval Kovařík (2004). Jednotlivé potřeby jsou upraveny se zaměřením na specifika imigrantů a uprchlíků:

1. *Potřeba stimulace* – stimuly musejí být optimální jak v kvalitě a kvantitě, tak i v různorodosti.
2. *Potřeba „smysluplného světa“* – je nezbytné akceptovat pravidla nové společnosti (hodnoty, tradice, zvyky), každý uprchlík i imigrant musí rozumět prostředí, ve kterém žije. K porozumění významně napomáhá znalost jazyka majoritní společnosti.
3. *Potřeba bezpečí, jistoty* – je nezbytné mít dobrý a uspokojující vztah s ostatními uprchlíky, imigranty – tedy se „svými vlastními lidmi“; dále s lidmi ze sousedství (majoritní společnosti) a s užitečnými institucemi.
4. *Potřeba vlastní identity* – uprchlíci i imigranti potřebují být akceptováni společností (je nezbytné mít povědomí o svých vlastních hodnotách). Každý uprchlík i imigrant si musí položit základní otázku: „Kdo jsem a jaká je má pozice/místo na tomto světě?“
Zodpovězení této otázky a její neustálé zvažování je způsob, jakým

lze získat částečný návod na vrůstání do nové demokratické společnosti (tedy návod na integraci).

5. *Potřeba životní perspektivy* – imigrantovo vědomí se vztahuje k historii národa a k budoucnosti celého lidského života. Jeho individuální přístup k budoucnosti je důležitý pro vnímání přítomnosti a minulosti. Nebezpečí v budoucnosti je příčinou zoufalství, otevřená a nadějná budoucnost je podstatou života, který za to stojí. Uspokojení této potřeby úzce souvisí s nalezením bydlení, dalšího vzdělání a práce. Životní perspektiva se promítá do naděje stát se součástí nové společnosti.

Na základě rozboru potřeb uprchlíků, imigrantů a jejich dětí můžeme stanovit plán socioterapie, který umožňuje propojení mnoha složek, jež úzce souvisí s integrací (např. propojení klienta s institucemi, jež mu dokáží pomoci; se sousedy; se členy majority apod.).

Cílová skupina

Cílovou skupinou této metody jsou lidé žijící v sociálních či etnických ghettech tvořených většinou uprchlíky a imigranty (převážně se jedná o exkluzi sociální, ne etnickou).

Sociální exkluze je situace, kdy dochází k sociálnímu vyloučení a tvorbě sociálních či etnických ghett tvořených menšinami imigrantů a etnickými skupinami (viz definice v kapitole 15.1.1 – „Operacionalizace pojmů“). V některých velkých městech či v jejich těsné blízkosti (např. USA, Francie, Indie, africké země) dochází ke vzniku sociálně izolovaných komunit (příp. ghett), jejichž členy spojují podobné sociální problémy. Vznik těchto ghett má několik důvodů. Jedním z nich je nepřítel prozíravá politika obcí při poskytování ubytování sociálně slabým skupinám v předměstských oblastech (v České republice nastává podobná situace u romského obyvatelstva). Dalším důvodem je neochota většinové společnosti žít na jednom místě s menšinovými skupinami. Tato separace je příčinou nárůstu nezaměstnanosti a kriminality, způsobuje prohlubování problémů mezi většinovou společností a oddělenými skupinami. Lidé žijící v těchto ghettech často pocházejí ze zemí s odlišným sociálním a kulturním zázemím – to bývá příčinou nepochopení (nezájmů) ze strany majoritních obyvatel a následného sociálního vyloučení.

V České republice (dále zkr. ČR) nemá terénní sociální práce se sociálně vyloučenými klienty příliš dlouhou tradici. Přesto jsme v posledních letech svědky zvýšeného používání metody „aktivního vyhledávání“ (například v sociální práci s romskou menšinou, uprchlíky a imigranty). V současné době existuje na území ČR několik programů, které se zaměřují např. na romskou menšinu (viz Programy sociální integrace provozované organizací Člověk v tísni, Státní program pro romské obyvatelstvo a další).

15.1.1 Operacionalizace pojmů

Aktivní vyhledávání (také depistáž, angl. outreaching work) znamená *de facto* „aktivní vyhledávání klientů“ (členů etnických či sociálních ghatt), kteří jsou ohroženi nebo se již nacházejí v sociální exkluzi. „Outreaching“ vysvětluje Oxford Advanced Learner's Dictionary (2005) jako aktivitu, kterou provozují organizace zajišťující služby, příp. poradenství pro členy komunity – převážně tedy pro ty, kteří se sami k pomoci nemohou dostat („the activity of an organization that provides a service or advice to people in the community, especially those who cannot or are unlikely to come to an office, a hospital, etc. for help“).

Aktivní vyhledávání klientů by mohlo být nahrazeno známým výrazem depistáž. Sociální práce převzala slovo *depistáž* z medicíny, kde tento termín znamená, podle Vokurky, Huga a kol. (2000), aktivní vyhledávání určité nemoci jednoduchými vyšetřovacími metodami, které je možné použít u velké skupiny populace. Depistáž podle Matouška (2003) představuje aktivní vyhledávání určitého znaku v populaci. Definice depistáže, které je možné najít v české literatuře, zcela nenaplní záměr této kapitoly, z těchto důvodů ji nazýváme šířeji, avšak výstižněji – tedy „aktivním vyhledáváním klientů“.

Ghetta jsou podle *Velkého sociologického slovníku* (1996) oblasti, sektory, čtvrti či okrsky určitého města, v nichž žije z hlediska bydlení a někdy i práce segregované obyvatelstvo, které se od ostatního obyvatelstva liší náboženstvím, etnickými rysy, rasou, sociálním statutem, regionálním nebo národnostním původem či jakoukoli kombinací těchto vlastností.

Separace znamená podle Klimeše (1995) oddělování, oddělení, odlučování, odloučení, izolace. Separace, jak uvádí Průcha (2004) vlastně není adaptace. V tomto případě imigranti nepovažují kontakt s kulturou a příslušníky dominantní kultury za důležitý a setrvávají v určité izolaci od ní, pouze se svou původní kulturou (Průcha, 2004. s. 98).

Terénní sociální práce chce navázat kontakt s cílovou skupinou v prostředí, kde se tato skupina přirozeně vyskytuje (Mullerová, Matoušek, Vondrášková, 2005, s. 217).

Sociální exkluze je mechanismus nebo strategie, pomocí nichž jedna skupina ochraňuje svá privilegia a výhody tím, že uzavře jiným skupinám přístup ke zdrojům, k pozicím, odměnám a možnostem, a to na základě mocensky sankcionovaného prohlášení těchto skupin za nežádoucí nebo nevhodné (*Velký sociologický slovník*, 1996, s. 294).

Klient může být podle Matouška (2003) osoba, rodina, skupina či komunita, která využívá sociální služby.

15.2 Popis metody

Aktivní vyhledávání klientů je součástí terénní sociální práce, která má ve srovnání s obecnými metodami svá specifika. Terénní sociální pracovníci aktivně vyhledávají klienty, kteří jsou ohroženi sociální exkluzí. U těchto cílových osob (rodin) je předpoklad, že by sami nebyli schopni navštívit organizaci, jež by jim mohla v jejich svízelné situaci pomoci.

Aktivní vyhledávání klientů předpokládá dobrou znalost terénu, v němž se sociální pracovník pohybuje. Pro získání důvěry a navázání dlouhodobější spolupráce jsou nezbytné následující znalosti, dovednosti a schopnosti:

- znalost regionu (hledání sociálně vyloučených lokalit),
- znalost kulturních specifíků,
- znalost pravidel chování, jimiž se řídí jiné sociokulturní skupiny při navazování prvních kontaktů (např. pohled do očí, podávání ruky apod.),
- znalost politické situace v zemích původu, odkud uprchlíci a imigranti pocházejí (pro snadnější navázání kontaktu),

- znalost dalšího jazyka (v českém prostředí se nejvíce uplatňuje jazyk ruský a anglický),
- mapování sociálně vyloučených oblastí (počtu obyvatel, jejich pohybu, stěhování, kulturní a etnické skladby, věkové struktury apod.),
- schopnost vytipovat spolupracující klienty (v rámci zkvalitnění přímé práce se sociálně vyloučenými skupinami se osvědčilo zapojení členů z cílové skupiny do činnosti organizace, jejich participace pomáhá překonávat hlavně jazykovou a kulturní bariéru, s níž se sociální pracovníci z majoritní populace velmi často setkávají),
- hledání autorit, které žijí v komunitách,
- postupné poznávání a charakteristika pravidel, jimiž se sociálně vyloučené komunity řídí,
- aktivní vyhledávání nelegálně usazených cizinců (a jejich případného nelegálního zaměstnávání),
- schopnost naslouchat,
- schopnost motivovat klienty ke zlepšení jejich vlastní situace (negativní zkušenosti klientů vedou k pasivitě, kterou se sociální pracovníci snaží překonat),
- schopnost spolupracovat s dalšími organizacemi (státními i nestátními),
- mapování sociálně patologických jevů, které se v lokalitách vyskytují (obchod s drogami a jejich užívání, prostituce, násilí v rodinách apod.),
- aktivní vyhledávání ohrožených jedinců, rodin žijících v sociálně vyloučených lokalitách (převážně žen a dětí),
- znalost projevů a přidružených příznaků posttraumatické stresové poruchy, která se může významně podílet na sociální izolaci – nejen jedince, který jí trpí, ale i dalších členů rodiny,
- znalost práv a povinností imigrantů a uprchlíků.

Hlavní úkoly terénního sociálního pracovníka se dají rozdělit do dvou kroků:

1. Analýza situace jednotlivých klientů a komunit
2. Řešení klientovy situace, komunitní plánování

15.2.1 Analýza situace jednotlivých klientů a komunit

Zkušenosti ze života v sociálně vyloučených oblastech (příp. předchozí traumatizují zážitky ze země původu) mohou být velmi negativní, z tohoto důvodu klienti postrádají naději i vůli zlepšit svou dosavadní situaci. Schopnost naslouchat a motivovat jsou tedy jedny z nejdůležitějších dovedností terénního sociálního pracovníka. Uprchlíci (někdy i imigranti) bývají orientováni do minulosti (na pobyt v zemi původu), jejich současný život jim nepřináší možnost plánování, které je tak důležité pro řešení sociálního vyloučení.

Získat klientovu důvěru je možné prostřednictvím rozhovoru, při němž sociální pracovník více méně naslouchá klientovu příběhu (je nezbytné dodržovat obecná pravidla pro metodu rozhovoru). Během rozhovoru je důležité alespoň v mysli pracovat s konceptem lidských potřeb (tzn. zjistit, zda klient svou výpověď propojuje se všemi časovými rovinami).

Sociální pracovník se v rámci rozhovoru zaměřuje na analýzu sociální a právní situace klienta.

Analýza sociální situace předpokládá zkoumání následujících oblastí: pracovního uplatnění, vzdělávání (příp. rekvalifikace), jazykových znalostí, bydlení, překážek v začlenění do majoritní společnosti atd. V integraci často brání kulturní překážky – např. pravidla chování v běžné komunikaci (u některých náboženství není vhodné, aby se žena dívala muži do očí, případně, aby mu podávala ruku), dále normy a hodnoty daného etnika – např. to, že člověk není zvyklý hovořit o svých přednostech, může způsobovat překážky v hledání zaměstnání, v navazování kontaktů.

V rámci právní analýzy je na místě zjistit typ pobytu imigranta, jeho délku, případně upozornit na pravidla, kterými se bytová problematika řídí (znalost příslušných zákonů – v ČR např. zákona o pobytu cizinců č. 326/1999 Sb.). Analýza právní situace jde ruku v ruce s právním poradenstvím – terénní sociální pracovník by měl být schopen poskytnout základní právní poradenství; pro účinnou právní pomoc je nezbytné klienta kontaktovat s právníkem, který většinou pracuje pro neziskovou organizaci.

Sociální pracovník v rámci svého šetření využívá také metody pozorování – tzn. všímá si, jak je byt (místo, kde klient žije) vybaven, kolik lidí sdílí společný prostor, jak se k sobě členové domácnosti chovají, jaká je jejich náplň dne, zda jsou patrné rozdíly v chování mužů, žen a dětí apod.)

Vzhledem k problematice sociálního vyloučení, které bývá spojeno s izolovaností, je nezbytné sledovat, zda klient netrpí projevy posttraumatické stresové poruchy (dále PTSD). Více informací o tomto onemocnění zjistíte v kapitole 3 „Sociální práce s traumatizovanými uprchlíky“.

Pro analýzu situace v komunitě, která se nachází v sociálně vyloučené oblasti, je vhodné použít některé následující postupy:

- vymezit oblast geograficky s vykreslením dostupnosti sociálních služeb (příp. infrastruktury),
- kontaktovat se s příslušným městským úřadem, obcí a seznámit se s komunitním plánováním,
- zjistit, zda pracovníci městského úřadu či obce vědí o sociálně vyloučených lokalitách nacházejících se v jejich blízkosti; pokud nevědí, je nezbytné je informovat,
- v rámci aktivního vyhledávání klientů – oslovit vhodné autority, které mají respekt v sociálně vyloučené oblasti,
- zjistit pravidla, jimiž se členové cílové skupiny řídí (pokud nějaké existují),
- zjistit etnickou a národnostní skladbu vyloučené komunity (udělat si malou demografickou analýzu),
- analyzovat důvody vyloučení (tzn. bariéry v začlenění do majoritní společnosti) – zaměřit se nejen na překážky, které se vyskytují na straně klientů, ale i na bariéry na straně organizací, jež poskytují služby (příp. na straně obce, městského úřadu apod.),
- monitorovat sociálně patologické jevy, které mohou být specifické pro danou lokalitu (obchod s drogami, prostituce apod.),
- zjistit, zda jsou členové komunity zaměstnaní, jakou práci vykonávají (zda práce odpovídá jejich vzdělání, zkušenostem apod.).

15.2.2 Řešení klientovy situace, komunitní plánování

Jak již bylo zmíněno výše, podmínkou akceptace sociálního pracovníka členy sociálně vyloučených skupin, je dobrá znalost „terénu“. Na druhé straně musejí být terénní sociální pracovníci schopni vytvářet a udržovat vztahy se státními a nestátními institucemi, které jsou pro zlepšení klientovy situace klíčové. Někdy se sociální pracovník může dostat do situace, kdy od něho jak klient, tak státní instituce očekává vyřešení všech problémů v sociálně vyloučené oblasti – a ještě k tomu za krátkou dobu. Z tohoto důvodu bývá nutností hned na začátku spolupráce vymezit kompetence a role terénního sociálního pracovníka zaměstnancům státních organizací a klientům. Tento postup umožňuje akceptaci sociálního pracovníka jako partnera, nikoli jako protivníka.

Mezi základní postupy práce terénního sociálního pracovníka ve spolupráci s institucemi patří zejména:

Pomoc s přípravou dokumentů – pomoc s vyplňováním potřebných formulářů, sestavování žádostí, vysvětlování obsahu úředních dopisů apod.

Vyjednávání a doprovod – pracovník se účastní s klientem jednání na úřadech (pomoc s vedením jednání), doprovází klienta do nového zaměstnání, školy apod. Pro správné zvládnutí tohoto postupu doporučujeme podrobně prostudovat kapitole 5 „Koučování“.

Kontakt s dalšími institucemi, organizacemi a odborníky – pracovník udržuje kontakt s institucemi poskytujícími sociální služby a s odborníky z oblasti sociální práce, psychologie, medicíny, práva apod.

Při přímé práci s klientem je možné vytvořit tzv. individuální plán, kde jsou stanoveny cíle, kterých má klient v určitém časovém horizontu dosáhnout. Konkrétní metody sociální práce s uprchlíky a imigranty popisují podrobně kapitole 7. „Přijímací rozhovor“ a kapitole 11. „Rozšíření přijímacího rozhovoru“ (příp. další).

Analýza situace v komunitě na základě předchozích postupů umožňuje vytvořit komunitní plán, který by měl obsahovat konkrétní návrhy řešení sociálního vyloučení. V rámci sestavení plánu je nezbytné spolupracovat s úředníky státní správy a dalšími odborníky, kteří mohou přispět k reálnému nastavení cílů komunitního plánu.

15.3 Vzdělávací kurzy

Profese terénního sociálního pracovníka vyžaduje širokou škálu dovedností, schopností a znalostí, z tohoto důvodu je nezbytné, aby se účastnil vzdělávacích kurzů a školení.

Umění komunikovat – jak s klienty, tak s pracovníky státních institucí – je jednou ze základních dovedností nezbytnou pro terénní sociální práci. Je tedy nezbytné sociální pracovníky v této dovednosti trénovat.

Základní právní a sociální poradenství je další z důležitých aspektů terénní sociální práce s uprchlíky a imigranty, je tedy nutné proškolení své pracovníky v oblasti legislativy a metod sociální práce.

Sociální pracovník musí mít základní znalosti zákonů a předpisů tak, aby byl schopen zhodnotit závažnost situace a danou spolupráci iniciovat.

15.4 Reflexe a závěry

Pro dokreslení významu této metody uvedli partneři z Dánska příklad „skupiny Kurdů z Kuvajtu“ žijících v Dánsku více než deset let, kteří bohužel nebyli úspěšně integrováni. Jednalo se o klienty, kteří se v letech 1949–1950 přestěhovali z Iráku do Kuvajtu. V Kuvajtu patřili mezi nejnížší sociální vrstvu nemající žádná práva a možnosti vzdělání. Po válce v Perském zálivu, kdy Irák napadl Kuvajt, se tato skupina ocitla na „druhé straně tábora“, což způsobilo, že někteří mladí muži byli mučeni a stali se válečnými zajatci. Tato situace je donutila opustit Kuvajt (mezi lety 1990–1991) a přestěhovat se do Dánska, kde získali azyl (jednalo se celkem o 168 osob).

Po léta se tyto rodiny setkávaly s velkým množstvím přístupů a metod ke zlepšení jejich integrace v dánské společnosti a v rámci zapojení se na trh práce. Jedním z alternativních přístupů se jevila metoda „aktivní vyhledávání klientů“. V rámci této metody se podařilo vytvořit kontaktní středisko pro Kurdy, kde se mohli setkávat a vyměňovat si své zkušenosti. Těto skupině byly nabízeny aktivity, jež jim umožnily posilování jejich identity a zaplnily čas, který býval u některých vyplněn pitím alkoholu.

Hlavní problémem skupiny byla izolace (*de facto* spojená s marginalizací až separací), kterou se podařilo vyřešit. Uprchlíci se navzájem potřebují, vyměňují si zkušenosti a navazují jiné kontakty, které jsou významné pro integraci. Dalším neméně důležitým cílem je povzbuzení a podpora ve vztahu k uplatnění se na trhu práce.

Za dlouhodobý cíl ve vztahu k této komunitě je považována změna jejich způsobu života (eliminace sociálně patologických jevů – alkoholismu atp.).

Vztah ke čtyřem klíčovým principům metody Leonardo:

Demokratické hodnoty

Imigranti často přicházejí ze zemí, kde nejsou demokratické principy tak ceněné jako v naší společnosti. Aktivní vyhledávání klientů je metodou, která vede k identifikaci skupin, u nichž je nezbytné zvyšovat informovanost právě o demokratických hodnotách a s nimi spojených právech.

Vytváření sítí

Aktivní vyhledávání klientů je založené na vzájemném propojování klientů a organizací, které mohou být v procesu integrace významné.

Posílení klienta v integraci

V rámci výše zmíněné metody jsou vyhledávání sociálně vyloučení jedinci, kteří nejsou součástí společnosti z mnoha různých důvodů (např. špatné zkušenosti s jednáním na úřadech). Cílem je tuto cílovou skupinu „povzbudit“ a pomoci jí se znovuzачleněním do nové společnosti (s vrůstáním do demokracie).

Práce s dobrovolníky

Imigranti-dobrovolníci (často reprezentanti sociálně vyloučených komunit) jsou zapojeni do metody aktivního vyhledávání klientů, neboť tato strategie napomáhá identifikovat a oslovit další marginalizované (separované) jedince, rodiny, komunity.

Vzhledem k intenzivnímu kontaktu s klienty může být aktivní vyhledávání klientů vyčerpávající, sociální pracovníci mohou být ohroženi

syndromem vyhoření. Vhodnou prevencí se zdá být pravidelný kontakt se svými kolegy, účast na odborných seminářích, konferencích a kurzech (tzn. další osobnostní a profesní rozvoj) a v neposlední řadě účast na individuální i skupinové supervizi.

15.5 Literatura

1. Klimeš, L. *Slovník cizích slov*. Praha, Státní pedagogické nakladatelství, 5. vydání, 1995. 855 s. ISBN 2-54-13/5b
2. Kol. autorů. *Úvod do terénní sociální práce*. Brno, DROM, romské středisko, 2002.
3. Kovařík, J. a kol. *Náhradní rodinná péče v praxi*. Praha, Portál, 2004. ISBN 80-7178-957-7
4. Matoušek, O. *Slovník sociální práce*. Praha, Portál, 2003. 288 s. ISBN 80-7178-549-0
5. Mullerová, P., Matoušek, O., Vondrášková, A. *Sociální práce s uživateli drog*. In: Matoušek, O., Kodymová, P., Kolářková, J. (eds.). *Sociální práce v praxi*. Praha, Portál, 2005. 352 s. ISBN 80-7367-002-X
6. Oxford Advanced Learner's Dictionary. Oxford: Oxford University Press, 7. vydání, 2005. ISBN 978-0-19-431649-1
7. Průcha, J. *Interkulturní psychologie*. Praha, Portál, 2004. 200 s. ISBN 80-7178-885-6
8. *Velký sociologický slovník I*. Praha, Karolinum, 1996. 1626 s. (oba svazky) ISBN 80-7184-164-1 (1. svazek).
9. Vokurka, M., Hugo, J. a kol. *Praktický slovník medicíny*. Praha, Maxdorf, 2000. 490 s. ISBN 80-85912-38-4

KAPITOLA 16

Boj s diskriminací

Autorka: Jitka Dvořáková, Helena Mourečková

Motto:

„Národnostní a rasové minority byly od samého počátku vývoje lidstva. De facto každý evropský stát má v sobě jazykové menšiny; malé státy a národy jsou minoritami mezi státy většími, a i ty největší státy a národy jsou koneckonců menšinou ve srovnání s lidským světem. Proto správné řešení minoritní politiky je předpokladem lepší a světovější organizace světa.“

Tomáš Garrigue Masaryk

16.1 Úvod

Diskriminace a xenofobie jsou pojmy, které provázejí člověka od doby, kdy se v jeho blízkosti začali vyskytovat lidé nějakým způsobem odlišní (např. lidé se zdravotním postižením, jinou barvou pleti, jinými způsoby chování apod). Jak se proměňovala národnostní (příp. etnická, kulturní aj.) skladba zemí, tak se měnily různé formy nevráživého či nesnášenlivého chování ke skupinám osob, které se určitým způsobem odlišovaly od většinové společnosti.

V dnešním globalizovaném světě je naprosto běžné, když v jedné oblasti vedle sebe žijí osoby pocházející z jiného sociokulturního prostředí. Nelze ovšem říci, že jsou členové majoritní společnosti na tuto skutečnost připraveni a že různé etnické či sociální skupiny jsou schopny koexistence, aniž by mezi nimi vznikalo napětí či spory způsobené

jejich odlišností. Je vůbec možné, aby lidé různých ras, etnik, náboženství či jazyků vedle sebe žili bez projevů xenofobie či nenávisti?

Na formování lidského myšlení a na utváření názorů se podílí mnoho faktorů a podnětů. Velmi důležitou úlohu sehrává výchova v rodině, ve škole a samozřejmě vlastní (ať již negativní či pozitivní) zkušenost s lidmi, kteří se nějakým způsobem odlišují od členů většinové společnosti. Významnou roli hrají též média.

Vlády většiny demokratických států jsou si vědomy problémů způsobených soužitím různých etnických skupin a ras. Z tohoto důvodu usku- tečňují programy a projekty, jejichž cílem je snížení projevů xenofobie a diskriminace v rozmanité lidské společnosti.

Cílem této kapitoly je popsat nástroje využívané státem v boji proti diskriminaci a xenofobii, dále představit některé projekty českých nezis- kových organizací.

16.2 Teorie: Operacionalizace pojmů

V této podkapitole je věnován prostor pro objasnění základních pojmů, s nimiž se v textu můžete setkat.

Rasa, rasismus

První klasifikace ras byla popsána již ve Starém zákoně. V průběhu histo- rie lidstva se význam pojmu *rasa* měnil, od 18. století se slovo *rasa* stalo vědeckým termínem a lidé začali být klasifikováni na základě růz- ných biologických charakteristik (viz publikace C. Linného). Machalo- vá (2001) uvádí, že *interpretace rasy byla již před mnoha lety zpochyb- něna a překonána především z hlediska biologie, genetiky a antropologie*. Občas jsou patrné mnohem větší rozdíly mezi stoupenci jedné rasy než mezi dvěma odlišnými rasami. Termín „rasa“ v biologickém kontextu nemá žádné popisující prvky... je to výhradně sociální konstrukce, která vychází ze zcela mylného předpokladu biologické existence lidské rasy, který privilejuje vlastní skupinu a snaží se jiné skupiny potírat (Šmau- sová, 1999, s. 440).

O tom, zda rasy existují, se vedou mezi vědci stále spory. I v přípa- dě, že připustíme existenci ras, neznamená to, že je možné mezi rasa- mi vytvářet hierarchii, tedy že příslušníci jedné rasy mají více práv než příslušníci rasy jiné. Nedávná historie je důkazem zneužití podobných teorií.

Rasismus je podle *Declaration on Race* (1978) jakákoli teorie, která tvrdí, že některé rasy jsou podřadné a jiné nadřazené, což podle těch- to teorií dává jednům právo vládnout nad druhými, nebo je dokonce vyhladit. Frištenská (1999) hovoří o rasismu jako o ideologii – rasové násilí a diskriminace jsou pro ni „produkty rasismu, aktivním jednáním nacházejícím východisko v ideologii rasové nerovnosti“. Memmi (1994) definuje rasismu jako způsob chování a argumentace, který vyzdvihuje rozdíly mezi etnickými skupinami, hodnotí je a hodnocení pak využívá ve svůj vlastní prospěch. Rasismus začíná interpretací rozdílů (Memmi, 1994).

V průběhu posledních desetiletí se někteří vědci pokusili definovat rasismus nově. Například Benoit (1999) definuje rasismus jako netole- ranci nebo odmítání druhé skupiny obyvatel. Nejedná se tedy o aktivní jednání jako u předchozích vymezení, k definici stačí „jen“ netolerance, případně odmítání.

Xenofobie

Někdy se rasismus a xenofobie pokládají za tentýž jev, jenž se projevuje různou měrou. Například Frištenská (1999) vidí v xenofobii emoční stav, který předchází rasismu. Podle Wallace (1999) je termín *xenofobie* typický pro kontinentální Evropu. Anglosaském světě se místo xenofo- bie užívá významově stejný termín *rasismus*. Mezi oběma termíny tedy neexistuje jasná hranice.

Slovo *xenofobie* označuje „nedůvěru, strach až nenávist ke všemu neznámému“ (Štěchová, 2001). Vědecky se vznik xenofobie vysvětlu- je rozdílností kultur, historie, jazyka a zkušeností mezi různými etniky. Ale i když připustíme vysvětlení některých biologů, že xenofobie vzniká z instinktů a je lidem přirozená, jedince tento fakt nezbavuje zodpověd- nosti za jeho postoje, jednání a činy (Danielová, 2002).

Imigranti a etnické menšiny

Koncepce integrace cizinců (2005) definuje imigranta jako dlouhodobě legálně usazeného cizince, který žije na území České republiky legálně po dobu jednoho roku (tzn. jedná se o cizince, kterému byl udělen trvalý pobyt nebo přechodný pobyt na dlouhodobé vízum nebo na povolení k dlouhodobému pobytu). Nejde tedy o cizince, který si požádal podle zákona o pobytu cizinců č. 326/1999 Sb. o vízum k pobytu do devadesáti dnů.

Etnická menšina je skupina osob se společnými etnickými charakteristikami, která žije na území státu, v němž je početně minoritní. Etnické skupiny se mezi sebou liší svou kulturou, jazykem, náboženstvím, zvyky, ale i demografickým chováním, způsobem organizace společnosti a dalšími charakteristikami (Danielová, 2002).

Diskriminace

Slovník cizích slov definuje diskriminaci jako rozlišování, popírání a omezování práv určité kategorie obyvatelstva z důvodů třídních, sociálních, národnostních, rasových, náboženských, pohlaví, politických názorů atd. (Klimeš 1995, s. 855). podle *Implementation Handbook* (1998) by princip „nediskriminace“ měl být pochopen jako zamezení rozlišování, vyloučení, omezení a preference založené na rase, barvě, pohlaví, jazyku, náboženství, politických a jiných názorech, národnostním a sociálním původu, majetku, narození nebo dalších statusech, a měl by být uplatňován všemi lidmi na základě rovnosti všech práv a svobod.

Diskriminace porušuje rovnoprávnost lidí, jak ji definuje Všeobecná deklarace lidských práv z roku 1948: „Všichni lidé se rodí svobodní a jsou si rovni v důstojnosti a právech.“ Diskriminace také člověka ponižuje a ve svém důsledku znamená, že je mu „startovní čára“ vyznačena jinde než ostatním, což není v liberálně orientované ekonomice a trhu postaveném na konkurenci možné (Danielová, 2002).

V souvislosti s xenofobií a rasovou netolerancí mluvíme o diskriminaci rasové. Rasová diskriminace je definována v prvním článku Mezinárodní úmluvy o odstranění všech forem rasové diskriminace z roku 1965 jako „jakékoli rozlišování, vylučování, omezování nebo

znevýhodňování založené na rase, barvě pleti, rodovém nebo na národnostním nebo etnickém původu, jehož cílem nebo následkem je znemožnění či omezení uznání, užívání nebo uskutečňování lidských práv a základních svobod na základě rovnosti v politické, hospodářské, sociální, kulturní nebo kterékoli jiné oblasti veřejného života“.

Typy diskriminace

Diskriminace má ve vztahu k imigrantům/azylantům mnoho forem. Diskriminaci můžeme rozdělit na negativní a pozitivní, vědomou či nevědomou. Jako příklad vědomé diskriminace je možné uvést rasové násilí a rasovou diskriminaci. Nevědomou diskriminaci můžeme rozdělit na *strukturální* či *institucionální*.

Ve všech společnostech bychom pravděpodobně našli příklady výše uvedených forem diskriminace.

Oběťmi diskriminace jsou většinou lidé z nějakým způsobem oslabených skupin, není tedy možné očekávat, že sami povedou soudní proces až k finálnímu výkonnému rozhodnutí. Vyhýbání se právu na ochranu samotných obětí diskriminace je podle Frišenské (1999) příkladem strukturální diskriminace a pokračováním vědomé diskriminace.

V souvislosti s diskriminací a rasismem, je velmi zajímavé seznámit se s principy multikulturní filozofie, které navrhl Brian Fay (2002):

1. Neuvažujte o druhém člověku jako o jiném. Podobnost a rozdílnost chápejte jako spřízněné pojmy, které se navzájem předpokládají. Během hledání odlišností budeme potřebovat nalézt některé podobnosti.
2. Nesnažte se překonávat ani upevňovat rozdíly a místo toho pomoci těmto rozdíly rozvíjet interakci s těmi, kdo se odlišují, abyste se neustále vzájemně učili a rostli. Rozdíly vyjadřují humanitu a humanita se nově rozšiřuje.
3. Myslete procesuálně, nikoli substančně. Vnímejte všude pohyb – změnu, transformaci a vývoj. Nedívejte se na situace jako na statické fenomény/jevy.
4. Trvejte na aktivním přístupu těch, které zkoumáte. Stará pravidla se mění, dejte nový účel tomu překonanému a vytvořte nové pravidlo.

5. Nezapomínejte, že aktéři mohou být aktéry jenom díky své situovanosti v systémech, které je zároveň zmocňují i omezují.
6. Ať už se snažíte pochopit jakékoli jednání nebo jeho výsledek, vždy počítejte s tím, že se za ním skrývá více poznání.
7. Sledujte hranice, kde se lidé více mění. Najděte neurčitost, rozpolcenost a nevhodnost. Každá společnost se mění a my nemůžeme najít jasná a obecná pravidla.
8. Současnost obsahuje minulost a budoucnost. Nezapomínejte, že to, co je teď, vytváříme z minulosti.
9. Přijímání a oslavování rozdílnosti nestačí. Aktivně se s jinými střetávejte. Rozdíly mezi lidmi jsou zaměnitelné, relativní a dynamické. Nejsme schopni akceptovat vše nové, porozumění znamená potřebu kritického hodnocení (oboustranně).

16.3.1 Současná situace v ČR

Území dnešní České republiky bylo v období 1945–1990 víceméně etnicky homogenní. Sudetští Němci museli zemi po roce 1945 opustit, velká část židovské a romské populace zahynula během druhé světové války, nově příchozí skupina slovenských Romů byla nucena asimilovat. Obecně v tomto období bylo vše „odlišné“ odděleno, odklizeny a skryto. Nejen lidé s jinou národností a barvou pleti, ale také lidé, kteří se odlišovali od ostatních zdravotním nebo mentálním postižením.

Od roku 1989 prošla Česká republika výraznými změnami, země otevřela své hranice a zaznamenala výrazný nárůst počtu imigrantů/azylantů. Česká společnost získala a získává od této doby stále viditelnější pluralitní charakter, počet cizinců a jejich dětí narůstá. Společnost si postupně začíná uvědomovat přítomnost početnějších skupin členů etnických minorit, cizinců. Se zvyšující se národnostní a etnické rozmanitosti se však objevují případy diskriminace, rasismu a xenofobie (útoky na romská obydlí, židovské hřbitovy a památníky, ublížení na zdraví, několik rasistických vražd).

V ČR bylo v posledních letech publikováno několik odborných prací a zpracováno několik sociologických šetření věnujících se otázkám xenofobie a rasismu v české společnosti (např. Danielová, 2002). Výsled-

ky šetření potvrzují, že etnické klima v České republice je poznamenáno léty uzavřenosti našich hranic, dlouhodobým preferováním asimilačního přístupu a nezájmem o problematiku mezietnických vztahů. Lidé jsou zvyklí na homogenitu etnického složení české společnosti a na její kulturní stejnorodost. Příliv imigrantů a žadatelů o azyl v nich vyvolává obavy z možného růstu kriminality. Zatím jen poměrně malá část populace vnímá azylanty jako konkurenty na trhu práce, potenciální nebezpečí mezietnických konfliktů spočívá v netoleranci vůči pracovním imigrantům a cizincům hledajícím u nás lepší životní podmínky. Česká veřejnost často dělí etnické skupiny podle původu na ty „ze Západu“ a na ty „z Východu“. Vztah k etnickým skupinám z Východu vychází z obav z jejich kriminality, z ukrajinské i ruské mafie a z ilegální imigrace. Imigrace ze Západu je podle české veřejnosti pro Českou republiku spíše přínosem, a to zejména ekonomickým (Danielová, 2002). Výsledky ukazují, že rasismus se v současné době v České republice projevuje spíše v latentní podobě. Z postojů veřejnosti je však patrné výše zmíněné značné rozšíření xenofobie.

Jak se k této situaci staví český stát?

Boj s rasismem a xenofobií vychází z Ústavy (zákon č. 1/1993 Sb.). V Ústavě je stanoveno, že Česká republika je založená na účtě k právům a svobodám člověka a občana a ty jsou pod ochranou soudní moci. Zásadním dokumentem v oblasti ochrany lidských práv je *Listina základních práv a svobod* (zákon č. 23/1991 Sb.). V Listině v článku 1 je uvedeno, že „lidé jsou svobodní a rovní v důstojnosti i v právech a základní práva a svobody jsou nezadatelné, nezczizitelné, nepromlčitelné a nezrušitelné“. Dále je právní ochrana před projevy rasismu a xenofobie zakotvena v těchto zákonech:

Rasově motivované trestné činy a přestupky jsou postižitelné podle trestního zákona (zákon č. 140/1961 Sb.) a zákona o přestupcích (zákon č. 200/1990 Sb.).

Trestní zákoník uplatňuje ve vztahu k rasově motivovaným trestným činům následující paragrafy: § 196 o násilí proti skupině obyvatel a proti jednotlivci, § 198 o hanobení národa, rasy a přesvědčení, § 198a o podněcování k národnostní a rasové nenávisti, § 221 o vraždě, § 222 o těžkém

ublížení na těle, § 259 o genocidě, § 260 o podpoře a propagaci hnutí směřujících k potlačení práv a svobod občanů, § 261 proti veřejným projevům sympatií k fašismu nebo k podobným ideologiím, § 261a proti veřejnému popírání, zpochybňování, schvalování nebo ospravedlňování nacistických zločinů, § 263a o perzekuci obyvatelstva ve válečné situaci.

Ve srovnání s jinými evropskými státy zatím v českém trestním zákoníku chybí paragraf proti založení či podpoře rasisticky nebo podobně zaměřené politické strany nebo organizace a při spáchání rasově motivovaných trestných činů či přestupků nejsou přísněji postihováni veřejní činitelé (Danielová, 2002).

- Diskriminace v pracovně právních vztazích je na základě sbližování právního řádu ČR s normami EU (tzv. harmonizace) řešena v zákoníku práce (zákon č. 262/2006 Sb.), v němž se zakazuje „diskriminace zaměstnanců z důvodů rasy, barvy pleti, pohlaví, sexuální orientace, jazyka“.

Důležitou část boje s rasismem a xenofobií patří preventivní opatření. V České republice mezi ně patří:

- opatření zahraniční politiky směřující ke snížení migračního tlaku, imigrační politiky, ekonomické podpory emigračním zemím,
- programy směřující ke vzdělávání v toleranci a k informovanosti obyvatel,
- opatření místních zastupitelstev vedoucí k odstraňování předsudků,
- programy nevládních organizací, jejichž cílem je usnadňovat komunikaci mezi státem a menšinami a další.

Ochrana před rasismem a rasovou diskriminací patří v ČR do působnosti Petičního výboru Poslanecké sněmovny Parlamentu ČR a Výboru pro lidská práva, vědu, vzdělání, kulturu Senátu Parlamentu ČR. Rada pro národnosti, Meziresortní komise pro romské záležitosti, Rada pro lidská práva s jednou sekcí zaměřenou na boj proti projevům rasismu fungují jako poradní orgány vlády ČR. V roce 1998 byl zřízen úřad zmocněnce pro lidská práva. Na regionální úrovni má velký vliv na soužití mezi menšinami a většinou místní samospráva a další instituce (policie, školy, odbory) reagující na specifické podmínky jednotlivých lokalit.

Nevládní organizace

Významnou úlohu v boji proti rasismu a xenofobii hrají kromě státních institucí a místní samosprávy nevládní organizace. V České republice vznikla v devadesátých letech celá řada organizací zaměřujících se na problematiku rasismu, xenofobie a práv menšin. Můžeme zmínit například organizace Česká katolická charita, Člověk v tísni, Multikulturní centrum Praha, Poradna pro uprchlíky, Poradna pro integraci, Nadace Tolerance, HOST, Nadace Nová škola a další. Některé z nich se zaměřují na zprostředkování dialogu mezi státem a zástupci samotných menšin, jiné organizace pomáhají imigrantům a menšinám při začleňování do společnosti zejména poskytováním sociální, právní a psychologické pomoci. Některé z nevládních organizací se angažují v boji proti rasismu a xenofobii vedením vzdělávacích a informačních projektů, příklady těchto projektů viz podkapitola 16.3.4.

16.3.2 Cíle a typy projektů realizovaných českými NNO

V devadesátých letech 20. století vzniklo v ČR několik neziskových organizací, které realizovaly a realizují projekty, jejichž obecným cílem je snižovat projevy rasismu a xenofobie, dále zvyšovat sociální a kulturní integraci skupin imigrantů a etnických skupin a přispět tak ke zdravému rozvoji občanské společnosti.

Mezi hlavní cíle těchto projektů patří:

- zlepšit sociální pozici osob pocházejících z odlišného sociokulturního prostředí a přispět k jejich integraci do společnosti,
- rozvíjet toleranci k minoritním skupinám,
- poskytovat široké veřejnosti informace o různých sociálních a kulturních skupinách v naší zemi,
- vychovávat k toleranci a respektu k různým sociokulturním rozdílům,
- zlepšit etnické a interkulturní klima v naší zemi,
- vychovávat k toleranci a respektu k různým sociokulturním rozdílům,
- pomáhat v uvědomění si vlastních negativních předsudků, jako cesty, která umožňuje se jich zbavit,

– vytvořit pozitivní přístupy a pravidla chování k lidem z různých společností a kultur.

Vedle projektů, které se zaměřují na přímou práci s imigranty/azylanty a na jejich integraci do společnosti (právní, sociální, psychologické poradenství imigrantům, integrační jazykové, rekvalifikační kurzy), jsou realizovány projekty zaměřené na informovanost a vzdělávání široké veřejnosti a odborníků.

Informační projekty

Mezi tzv. informační projekty patří informační kampaně věnující se problematice soužití různých etnických skupin; dále provoz informačních médií (často internetových stránek) věnovaných obecně migraci, vývoji legislativy v oblasti migračních a azylových politik, případně činnosti vládních i nevládních organizací.

Mezi projekty navazující na poradenskou činnost pro cizince patří multikulturní a komunitní centra. Jedním z jejich cílů je poskytovat široké veřejnosti informace o různých sociálních a kulturních skupinách žijících v naší zemi. V rámci multikulturních center jsou organizovány tzv. multikulturní večery pro veřejnost, které jsou zaměřeny na představení kultury a realit zemí, z nichž azylanti/imigranti přicházejí. Obsahem večera jsou prezentace vybrané země, diskuse s diváky, ochutnávka tradičních pokrmů, ukázka tradiční hudby.

Vzdělávací projekty

Další skupinou projektů, jejichž cílem je snížení rasismu a xenofobie, jsou projekty vzdělávací. Patří sem zejména školení pro pedagogy ZŠ a SŠ v oblastech multikulturní, interkulturní výchovy a implementace těchto témat do osnov ZŠ a SŠ. Účastníci školení získávají doporučení, jak pracovat s předsudky a mýty ve společnosti a jak témata napomáhající ke snížení rasismu a xenofobie ve společnosti začleňovat do výuky.

Další skupinou školení a seminářů, které realizují nestátní neziskové organizace (dále zkr. NNO), jsou školení pro státní zaměstnance, kteří přicházejí do styku s imigranty a členy etnických skupin. Např. organizace Člověk v tísni pořádá semináře pro příslušníky Policie ČR. Obsah

seminářů je určen pro ty, kteří při výkonu své služby pracují s obyvateli sociálně vyloučených lokalit obývaných zejména romskou populací.

V minulých letech bylo také uspořádáno několik seminářů věnujících se legislativě v oblasti diskriminace pro představitele jak státních, tak nestátních subjektů (např. seminář věnující se návrhu zákona o rovném zacházení a ochraně před diskriminací).

16.3.3 Příklady projektů realizovaných českými NNO

Jak již bylo zmíněno v podkapitole 16.3.1 „Současná situace v ČR“, významnou úlohu v boji proti rasismu a xenofobii hrají nevládní organizace. Některé z nevládních organizací se angažují v poznávání, zachování kultury, zvyků a tradic různých etnik, s nimiž seznamují členy majoritní populace. Tyto aktivity by měly pozitivně ovlivnit názory i myšlení členů většiny, zredukovat xenofobii a netolerantní postoje k etnickým skupinám. Při utváření názorů na jiná náboženství, kultury či při utváření postojů k jiným etnikům hrají velmi důležitou úlohu výchova ve škole a informovanost veřejnosti. Právě těchto dvou nástrojů využívají následující projekty českých neziskových organizací:

Projekty informačního charakteru pro širokou veřejnost

Člověk v tísni

Organizace Člověk v tísni realizuje několik informačních programů, jejichž cílem je zvýšit povědomí a zájem české společnosti o témata, jako je migrace, uprchlictví, a také přispět k aktivnímu zapojení veřejnosti, státní správy a médií do hledání dlouhodobého a udržitelného řešení těchto otázek.

Projekt Migrace organizace Člověk v tísni informuje od roku 2002 o fenoménu migrace v českém, evropském i světovém měřítku. Cílem programu je poskytovat veřejnosti informace o migrační situaci v ČR, v Evropě a ve světě a odstraňovat stereotypy o přistěhovalcích, které často vytvářejí česká média.

Nejvýznamnějším ze starších informačních projektů organizace Člověk v tísni je projekt Infoservis (2000–2006), který již po dobu pěti let

přináší pravidelné informace o krizových oblastech světa – místech, kde dochází k porušování lidských práv, dále o globálních problémech, migraci a o problémech sociálně slabých obyvatel ČR (www.clovekvtisni.cz).

Charita Česká republika

V rámci sítě pracovišť Charita ČR jsou provozovány tři multikulturní centra, a to v Plzni, Českých Budějovicích a v Brně. Tato centra organizují multikulturní večery (přednášky, besedy, ochutnávky národních specialit, prezentace jednotlivých kulturních tradic), multikulturní setkání, výstavy umělců-cizinců, volnočasové aktivity pro děti apod. Multikulturní centra poskytují prostor pro setkávání, vzdělávání a navazování sociálních vazeb dlouhodobě legálně usazených cizinců, azylantů a majoritní společnosti. Provozované aktivity slouží k zachování národní identity cizinců, poznávání sebe navzájem a odbourávání možné nedůvěry a předsudků ze strany většinové společnosti. Obecným cílem je přiblížit české veřejnosti cizineckou problematiku a přispět tak k předcházení tenze, k odstraňování xenofobních postojů a k celkovému rozvoji vztahů cizinců a jejich komunit s občany ČR.

Multikulturní centrum Praha

K informačním projektům lze také řadit projekt Multikulturního centra Praha projekt „Rozmanitost do knihoven“ (Multikulturní centrum Praha, 2003). V rámci tohoto projektu obdrželo 500 českých knihoven zdarma několik knižních titulů, které pojednávají o menšinách, blízkých či vzdálených kulturách. Jako doplňující akce probíhaly v knihovnách interaktivní pořady pro děti, mládež a dospělé. Cílem projektu bylo, aby se knihovny – místa přístupná široké veřejnosti – staly místem pro setkávání a poznávání lidí různých kultur, vyznání či barvy pleti.

Vzdělávací projekty

Další neziskovou organizací usilující o (pracující na) odstranění xenofobie a netoleranci ve společnosti je Multikulturní centrum Praha (dále zkratka MKC Praha). Tato organizace se skrze realizaci řady vzdělávacích, výzkumných a publikačních akcí, seminářů, koncertů a diskusí snaží dokázat, že multikulturní soužití je možné.

MKC Praha uspořádalo např. seminář *Vzdělávání o menšinách a pro menšiny*. Tento seminář byl určen pro pedagogy, ředitele a inspektory škol ze zemí EU a České republiky. Jeho cílem bylo otevřít nové formy vzdělávání, které vycházejí z odlišností žáků a studentů.

K dalším vzdělávacím aktivitám patří projekt *Kultury a křižovatky*, určený učitelům a pedagogickým pracovníkům. Je zaměřen na interkulturalitu.

Organizace Člověk v tísni realizuje již několik let projekt *Varianty*, v rámci něhož nabízí aktuální informace, texty a metodické materiály využitelné pro výuku interkulturního vzdělávání (dále zkr. IKV), globálního rozvojového vzdělávání (dále zkratka GRV) a mediální výchovy.

16.4 Komentář k metodě, závěry

Srovnáváme-li situaci v České republice (dále zkratka ČR) se situací v Nizozemsku, nalezneme podobnosti i rozdíly. I v Nizozemsku je diskriminace rostoucím problémem, ačkoli se jedná o fenomén, s nímž se Nizozemsko vyrovnává poměrně delší dobu než ČR. Organizování multikulturních večerů bylo v Groningenu praktikováno, ale v minulosti. Informace z České republiky inspirovala nizozemského partnera Humanitas (sídlí v Groningenu) k jejich opětovnému organizování. To bylo velice úspěšné. Odpolední akce na téma: „Vše, co jste chtěli vědět o islámu“, která se konala v komunitním centru v sousedství mnoha islámských rodin, mělo vysokou návštěvnost. Možná se Nizozemci se svou individualistickou kulturou příliš silně zaměřili na individuální přístup k imigrantům/azylantům.

Zajímavou holandskou iniciativou je tzv. multikulturní knihovna. Tento projekt je vytvořen Enovou – organizací, která spolu s Humanitas vyvinula program „Kurz povědomí“, jenž je popsán v kapitole 10. V této maringotce („lidské knihovně“) se široká veřejnost může seznámit s lidmi, vůči nimž má předsudky – tedy se zástupci různých skupin imigrantů/azylantů, případně homosexuálů a lesbiček. Přímé setkání umožňuje zmírnit předsudky. To je jeden ze zajímavých příkladů nizozemského přístupu k boji s diskriminací.

Zdá se, že setkávání a spolupráce s občany a imigranty/azylanty jsou úspěšnou cestou k integraci. Během přednášek, již předem tematicky stanovených (jejich příklady jsou popsány v publikaci Dvořákové, J., Horské, J. a kol. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi – Příručka pro pedagogy*), se ukázalo, že studenti sociální práce nejvíce oceňují přímé setkání s imigranty/azylanty. Setkání studentů (a dalších členů majoritní populace) s imigranty/azylanty v multikulturních centrech je vhodným způsobem, jak snižovat interetnické napětí prostřednictvím vzájemného poznávání.

Z dánské perspektivy je úspěšně praktikována především metoda *multikulturních setkávání veřejnosti*, a to ze dvou hledisek. Prvním je informování a zapojení komunity do problémů týkajících se skupin nových imigrantů/azylantů, kteří se právě přistěhovali. Druhým je zapojení občanů stávající multikulturní komunity do spolupráce napříč kulturami, například prostřednictvím výročních trhů a informačních akcí.

Komentář týkající se čtyř zásadních principů projektu Leonardo:

Demokratické hodnoty

Účastníky multikulturních večerů jsou samotní imigranti/azylanti, veřejnost a dobrovolníci. Tito imigranti/azylanti přicházejí často ze zemí, v nichž demokratické principy nepředstavují takové hodnoty jako v naší společnosti. Pro většinu je velkou zkušeností získání informací o kulturním a náboženském zázemí lidí, s nimiž žijí. Uvědomují si, že některá pravidla v naší společnosti považujeme za samozřejmá (například rovná práva pro ženy), ačkoli v jiných zemích nejsou vůbec akceptována.

Vytváření sítí

Pro integraci imigrantů/azylantů do společnosti jsou sociální kontakty a vztahy velmi důležité. Imigranti/azylanti musejí často překonávat pocity izolovanosti a beznaděje. Prostřednictvím aktivit, jimiž jsou např. multikulturní večery, se imigranti/azylanti mohou setkávat se členy majority i se svými krajany. Tito lidé mohou imigrantům/azylantům

výrazně pomoci s jejich integrací do společnosti. Krajané sdílejí podobné problémy, které musejí řešit v nových a často těžko pochopitelných situacích. Imigranti/azylanti, kteří jsou již do společnosti integrováni, mohou pomoci novým imigrantům/azylantům při hledání práce, ubytování a s náplní volného času (návštěva divadla, kina atd.).

Imigranti/azylanti mohou během multikulturních večerů navázat nové vztahy se členy většinové společnosti, případně s dobrovolníky. Tyto kontakty jsou velice důležité, neboť umožňují získání pocitu, že nejsou izolováni, že je většinová společnost přijímá.

Multikulturní večery jsou způsobem neformálního navazování kontaktů, jsou jedním z krůčků k úspěšné integraci.

Posílení klienta v integraci

Založení nových vztahů mezi samotnými imigranty/azylanty a členy veřejnosti je ideálním způsobem povzbuzování imigrantů během procesu integrace. Díky navázání těchto vztahů je vidět, že členové většiny i další imigranti/azylanti musejí řešit podobné problémy (pro které lze najít řešení). To je způsob, jak povzbudit a podpořit jejich naději na zlepšení situace, v níž se ocitli.

Práce s dobrovolníky

Sociální pracovníci spolupracují při organizování multikulturních večerů a diskusí s mnoha dobrovolníky. Bez jejich pomoci by nebylo možno tyto činnosti provádět. Zapojení dobrovolníků nemá pouze praktický dopad na organizaci, je to činnost, která obohacuje samotné dobrovolníky i imigranti/azylanty. Dobrovolníci mají možnost setkat se s lidmi různých kulturních a sociálních původů, na straně druhé – imigranti/azylanti se mohou setkat s „obyčejnými“ členy většiny – tento vztah představuje souměrnější pojetí než vztah sociální pracovník–klient.

Doporučení pro sociální pracovníky, dobrovolníky – pro všechny, kteří chtějí bojovat s diskriminací

1. Doporučení: Je důležité rozlišovat různé typy diskriminace a jejich způsoby projevu. Potřebujeme být schopni znovu definovat nové příčiny diskriminace v souvislosti se sociálním rozvojem a zabývat

se výzkumem těchto příčin. Je nutné se ptát: „Jakým způsobem je v boji s diskriminací používáno právo – jaké jsou naše možnosti?“

2. Doporučení: Prvním krokem v boji s rasismem je pochopení, že rozdělování lidí podle ras je nevědeckou teorií, která se vždy spojuje s nějakou sociální konotací. Rasismus je sociální konstrukcí reality, která má své vlastní příčiny, jako např. využití negativního hodnocení odlišných znaků k politické legitimizaci vlastních privilegií nebo zakládání elit se speciální pozicí. Je nutné změnit naši terminologii a pokusit se užívat jiná slova jako etnická skupina namísto rasa. Musíme se ptát, zda existuje povědomí o tom, jak absurdní užívání slova „rasa“ je.
3. Doporučení, která uvádí *Implementation Handbook* (1998) ve vztahu k nediskriminačním principům:

1. Úroveň státní

- a) Identifikovala vláda znevýhodněné a zranitelné skupiny?
- b) Stanovila vláda náležitě priority, cíle a programy afirmativních akcí k redukci diskriminace znevýhodněných skupin?
- c) Je nediskriminační princip hlavním principem vymezeným ve všech zákonech?
- d) Existují nějaké mechanismy, jak pomoci lidem dovolat se práva nediskriminace?
- e) Monitoruje vláda zákonná přesvědčení a konvence, zákony a práva?

2. Úroveň místní

- a) Má místní samospráva analýzu toho, zda v místě funguje princip rovnosti a rovného přístupu k různým zdrojům?
- b) Má místní samospráva nějaké mechanismy pomoci lidem dovolávajícím se práva nediskriminace?
- c) Na jaké úrovni je pochopení (nebo vědomí o) manifestace diskriminace?

16.5 Literatura

1. Becker, G. S. *The Economics of Discrimination*. Chicago: University of Chicago Press, 1957.
2. Benoit, A. *What is Racism?* Telos 30, pp 2–48., New York: Telos Press, 1999.
3. Čapek, Karel. *Hovory s T. G. Masarykem*. Praha, Fr. Borový a Čin, 1937.
4. Danielová K. *Magisterská práce Rasismus a xenofobie v České republice*. Přírodovědecká fakulta University Karlovy v Praze, katedra sociální geografie a regionálního rozvoje, 2002.
5. *Declaration on Race and Racial Prejudice*. UNESCO, 1978. Dostupné z: http://portal.unesco.org/en/ev.php-URL_ID=13161&URL_DO=DO_TOPIC&URL_SECTION=201.html
6. Fay, Brian *Současná filozofie sociálních věd. Multikulturní přístup*. Praha, 1. vydání, SLON, 2002. s. 324.
7. Frištenská, H. *Interetnický konflikt po roce 1989 s ohledem na soužití s Romy*. In: Romové v České republice (Roma people in the Czech Republic). Praha, Socioklub, 1. vydání, 1999. 558 s.
8. *Implementation Handbook for the Convention on the Rights of the Child*. Geneva, UNICEF, 1998.
9. Klimeš, L. *Slovník cizích slov*. Praha, Státní pedagogické nakladatelství, 5. vydání, 1995.
10. *Koncepce integrace cizinců na území České republiky*. Dostupné z: www.mvcr.cz/dokumenty/integrace/index.html
11. *Koncepce integrace cizinců v roce 2005 a její další rozvoj*. [ref. 2006-03-08]. Dostupné z: http://www.cizinci.cz/files/clanky/324/KIC_aktualizovana.pdf
12. *Listina základních práv a svobod* (zákon č. 23/1991 Sb.). [ref. 2007-08-23]. Dostupné z: <http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>
13. Machalová, Tatiana *Lidská práva proti rasismu*. Brno, Doplněk, 1. vydání, 2001.
14. Memmi, A. *Le racisme*. Saint-Amand, Gallimard, 1994.
15. Šmausová, Gerlinda. „Rasa“ jako rasistická konstrukce. Sociologický časopis, 1999, roč. 35, č. 4, s. 440.
16. Štěchová, M. *Zpráva z výzkumu „Etnické menšiny, jejich ochrana před rasovou diskriminací a možnosti integrace do společnosti*. Praha, Institut pro kriminologii a sociální prevenci, 2001.
17. *Ústava České republiky* (zákon č. 1/1993 Sb.). [ref. 2007-08-23]. Dostupné z: <http://www.psp.cz/docs/laws/constitution.html>
18. *Všeobecná deklarace lidských práv*. New York, 1948. [ref. 2007-08-23]. Dostupné z: <http://jdp.blog.cz/0702/vseobecna-deklarace-lidskych-prav>
19. Wallace, C. *Xenophobia in Transition: Austria and Eastern Europe Compared*. Wien, 1999.
20. Wieviorka, M. *L'Espace du racisme*. Edition du Seuil. Paris, 1991.

21. *Zákon č. 140/1961 Sb., trestní zákon.* [ref. 2007-08-23]. Dostupné z: http://business.center.cz/business/pravo/zakony/trestni_zakon/
22. *Zákon o azylu č. 325/1999 Sb.* Organizace pro pomoc uprchlíkům. [ref. 2006-11-23]. Dostupné z: http://www.opu.cz/index.php?option=com_content&task=blogcategory&id=8&Itemid=19&lang=cs
23. *Zákon o pobytu cizinců č. 326/1999 Sb.* Organizace pro pomoc uprchlíkům. [ref. 2006-11-23]. Dostupné z: http://www.opu.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=50&Itemid=17&lang=cs
24. www.clovekvtisni.cz

16.6 Techniky:

Hledání příčin diskriminace

V rámci aktivního boje proti diskriminaci je nezbytné zaměřit se na některé z příčin, jež mohou vést k diskriminačnímu jednání.

Výbor OSN pro práva dítěte (viz *Implementation Handbook*, 1998) identifikoval následující situace (stavy), které mohou vést k diskriminaci:

- Pohlaví včetně věku, uzavření manželství dívek a chlapců a zděděná práva chlapců a dívek,
- postižení,
- rasa, xenofobie a rasismus,
- etnický původ,
- jazyk,
- sirotci,
- místo pobytu, rozdíl mezi provinciemi/teritorií, vesnický, městský, odlehlé oblasti, vysídlené děti, bezdomovci, opuštěné děti, děti umístěné do náhradní péče, etnické minority dětí umístěné do náhradní péče, institucionalizované děti, děti žijící nebo pracující na ulici,
- děti zapletené do právního systému pro mladistvé, jejichž volnost je omezena,
- děti zasažené ozbrojeným konfliktem,
- pracující děti,
- děti vystavené násilí,

- žebrající děti,
- děti nakažené HIV/AIDS,
- děti, jejichž rodiče se nakazili HIV/AIDS,
- mladé svobodné matky,
- menšiny, včetně romských dětí, toulavých dětí, děti z domorodých komunit,
- cizinci, včetně dětí imigrantů, ilegálních imigrantů, děti pracujících imigrantů, uprchlíci/žadatelé o azyl (včetně samostatných uprchlíků – bez doprovodu),
- děti afektované přírodní katastrofou,
- děti žijící v chudobě, extrémní chudobě,
- nerovnoměrné distribuce národního bohatství,
- sociální status/sociální nevýhody/sociální rozdíly,
- děti afektované ekonomickými problémy/změnami,
- ekonomické postavení rodičů jako příčina rasového vyloučení ve škole,
- majetek rodičů,
- nemanželské děti,
- děti svobodných rodičů (rodiny s jedním rodičem),
- děti z incestních svazků,
- děti z manželství rodičů různých etnických/náboženských skupin a národností.

Práce s dobrovolníky

Autor: Jeichien Martens

Spoluautorka: Angelica Tantas

17.1 Úvod

Dobrovolnickou činnost a dobrovolnou pomoc můžeme najít po celém světě. Pomoc rodiny, přátel, sousedů a ostatních je důležitým zdrojem podpory. Kromě toho je také možné tuto neformální podporu najít ve formě institucionální činnosti, kterou představují dobrovolnické organizace, kam jsou přiváděni dobrovolníci a lidé vyhledávající pomoc a podporu dobrovolníků.

Cílem práce s dobrovolníky je nabídka cesty, která je nejen šitá na míru, ale je zároveň intenzivní v kontaktech s původními obyvateli.

Organizace dobrovolnické činnosti představuje pomoc pro ty, kteří se do dobrovolnictví nedokážou zapojit sami, protože postrádají kontakty k tomu nezbytné. Na druhé straně představuje variantu, která umožňuje připravit se na práci, jež by je profesně uspokojovala.

Další neopomenutelnou funkcí dobrovolnictví je pomoc tam, kde profesionální síť selhává např. kvůli nedostatku peněz nebo času.

Při diskusích s dobrovolníky na téma práce s imigranty/azylanty jsme dospěli k následujícím poznatkům. Imigranti/azylanti mají často velmi malé sítě kontaktů. Důvodem může být, že jsou v zemi teprve krátce, nemají dostačující jazykové znalosti, a tak oslovit původní obyvatele je pro ně obtížné. Dobrovolník může nabídnout imigrantovi/azylantovi intenzivnější podporu, má více času ve srovnání s profesionálními zaměstnanci organizací, jeho vztah ke klientovi je rovnocenný (nejedná se o nesouměrný vztah profesionál–klient).

Nejvhodnějším zdůvodněním významu práce s dobrovolníky je **integrace** chápána jako oboustranný proces: imigranti/azylanti přijdou do kontaktu s místními občany (ne profesionály!) a místní občané se seznámí s imigranty/azylanty. V rámci tohoto procesu se vytváří síť neformálních kontaktů, která napomáhá odstranění xenofobie a v některých případech i různých forem diskriminace. S ohledem na naši metodu mohou být dobrovolníci zapojeni v aktivitách uvedených ve všech níže popsaných kapitolách. Rozsah rolí dobrovolníků se liší v závislosti na situaci či podstatě problému. Není možné zapojit do činnosti dobrovolníky bez speciálního tréninku nebo vyškolení!

Jak v České republice, tak v Nizozemí jsou dobrovolníci zapojeni do integračního procesu imigrantů/azylantů. Ve sdružení Charita Česká republika (ČR) a v Humanitas (NL) je možné setkat se s dobrovolníky pracujícími přímo v poradně a organizujícími sociálně-kulturní aktivity. V Humanitas poskytují dobrovolníci navíc individuální podporu – především při výuce jazyků, při rozšiřování sítě kontaktů a při řešení praktických záležitostí. V Dánsku je integrační proces primárně podporován profesionály.

První oddíl této kapitoly je zaměřen na úkoly dobrovolníka v rámci asistence při integračním procesu. Nezbytným předpokladem pro správnost činnosti dobrovolníků je v první řadě nábor a výběr dobrovolníků (podmínka pro to, aby se na správném místě ocitla ta správná osoba), dalším krokem práce s dobrovolníky je zajištění školení, případně trénink dobrovolníků. Druhý oddíl této kapitoly obsahuje reflexi a závěry. Ve třetím oddíle, v tzv. použitých technikách, jsou jasně popsány postupy, které umožňují vhléd do dobrovolnické činnosti vykonávané v této oblasti.

17.2 Práce s dobrovolníky

Dobrovolníci sehrávají velmi důležitou úlohu v integraci imigrantů/azylantů. Představují spojnicí mezi imigranty/azylanty a majoritní společností. Mohou nabídnout podporu tam, kde ji nemohou nabídnout profesionální pracovníci.

Jak mohou dobrovolníci pomoci?

Dobrovolníci mohou podpořit imigranty/azylanty v následujícím:

Pomoc při výuce jazyka

Většina uprchlíků si velice cení pomoci dobrovolníka v procvičování konverzace, gramatiky, poslechu, psaní a čtení.

Praktická pomoc při jednání s úřady: práce v poradně nebo nabídka individuální podpory.

Znamená pomoc imigrantům/azylantům s vyplňováním formulářů, psaním průvodních dopisů, kontaktováním dalších organizací, poskytováním potřebných informací.

Pomoc při vytváření sociálních sítí

Pro imigranty/azylanty je mnohdy obtížné oslovit místní obyvatele a rozšiřovat si tak svou novou síť sociálních kontaktů. Vybudování profesionální sítě, která jim pomůže při výběru a organizaci vzdělání či práce, představuje pro imigranty/azylanty velký problém. Dobrovolnická činnost je tedy jedinečným nástrojem, který umožňuje podpořit imigranty/azylanty v tomto časově náročném a intenzivním procesu.

Výpomoc se sociálně kulturními aktivitami

Způsoby, jak zapojit dobrovolníky do sociálně-kulturních aktivit, jsou rozsáhle popsány v kapitole 15 „Aktivní vyhledávání klientů“.

17.2.1 Jak získat a udržet si dobrovolníky

Proto, abychom byli schopni maximalizovat dobrovolníkovu vynaloženou úsilí, je nezbytné, aby si dobrovolnická organizace vypracovala systém náboru, výběru, školení a systém průběžné podpory (motivace) dobrovolníků.

Nábor dobrovolníků

Existuje několik možností náboru dobrovolníků, ukázalo se však, že nejlepší je použít tyto možnosti v kombinaci. Chcete-li mít různorodou skupinu dobrovolníků, musíte také použít různorodé způsoby náboru! Možnosti jsou například následující: umístit nabídku do místních novin, založit webovou stránku, zajistit oběh letáků či účast na informačních akcích. Nezapomeňte, že ústní doporučení a reference jsou velice důležitými zdroji. Jestliže se dobrovolníkům jejich práce líbí, jsou spokojeni s podporou, kterou jim poskytujete, poskytnou pozitivní reference dalším, což přiláká nové dobrovolníky (staré „ústní předání“ informací funguje nejspolehlivěji).

Získáte-li zájem lidí, dalším důležitým krokem je dobře informovat zájemce o náplni práce dobrovolníka, o tom, co od něj/ní budete očekávat a co může on/ona očekávat od vaší organizace. Musíte jasně a srozumitelně popsat své požadavky na znalosti a vlastnosti dobrovolníků, časovou náročnost, typ a intenzitu podpory, jakou jim můžete poskytnout. Tuto informaci můžete poskytnout v rámci vámi vydané brožury a v případě hlubšího zájmu – na smluvené informační schůzce.

Výběr dobrovolníků

Během pohovoru se zájemcem o dobrovolnickou činnost je nezbytné zjistit, zda kandidát splňuje všechny požadavky. V rámci standardizace pohovoru je možné použít přijímací formulář (viz použité techniky na konci této kapitoly). Kromě těchto informací je možné vzít v úvahu i dojem přijímajícího jako kritérium výběru (diskutabilní kritérium – viz poznámka editorky).

Na konci pohovoru musíte zjistit, zda obě strany chtějí stále pokračovat. Pokud ano, je nutné dojednat si druhou navazující schůzku.

Organizace si musí být jista, že je to správný člověk pro dobrovolnou činnost, zájemce si musí být jist, že je to pro něho ta správná činnost.

Trénink dobrovolníků

Dobrovolník musí absolvovat obecný trénink podpory imigrantů/azylantů předtím, než nastoupí do organizace. Trénink by měl zahrnovat informace vztahující se k následujícím tématům:

- imigranti/azylanti: motivace, problémy, počty, země původu,
- země původu: kultura, politika, místopis,
- interkulturní komunikace,
- proces integrace,
- oficiální postupy vztahující se k migraci, integraci ve vybraném státu.

Poté musejí být dobrovolníci trénováni ve specifických oblastech, mělo by se jednat o pravidelné školení. Trénování zvláštních dovedností představuje *de facto* práci s touto metodou.

Přidělení dobrovolníků k imigrantům/azylantům

Výběr dobrovolníka a jeho přidělení k imigrantovi/azylantovi je velice důležitý okamžik. Čím lépe se „přidělení“ uskutečnilo, tím užitečnější bude kontakt. „Přidělení“ by mělo být učiněno nejen v závislosti na personální úrovni (vlastnosti, zájmy), ale také na základě pomoci, kterou imigrant/azylant potřebuje a dobrovolník je schopen poskytnout. Relevantní informace lze získat z přijímacího formuláře pro dobrovolníky (motivace, zájmy, vzdělání, práce, znalost cizích jazyků, věkové preference, preference muž/žena/rodina/mládež, preference určité městské čtvrti) a z přijímacího formuláře pro imigranta/azylanta (viz kapitola 12 „Vytváření sítí“).

Na první schůzce dobrovolníka a imigranta/azylanta s nimi musí sociální pracovník diskutovat, co jeden od druhého očekávají a co od nich očekává dobrovolnická organizace. Musí souhlasit s programem na první měsíce. Musí si domluvit schůzky: kdy se setkají, o čem se na těchto schůzkách bude diskutovat, kdy proběhne evaluace průběžného setkávání.

Podpora dobrovolníků

Protože dobrovolníci nejsou za svůj čas a své pracovní nasazení placeni, musejí být odměněni jiným způsobem – jedná se převážně o podporu, kterou dobrovolnická organizace poskytuje. Za určitou formu ocenění se dá také považovat pozitivně se vyvíjející vztah k imigrantovi/azylantovi a jeho kladná zpětná vazba.

Organizace by měla podporovat dobrovolníky následujícími způsoby:

- *Skupinová setkání* – Jedná se např. o pravidelné schůzky dobrovolníků, kteří jsou činní ve stejné oblasti. Tento prostor je určen pro vzájemnou výměnu informací, sdílení zážitků, dobrovolníci se takto

mohou vzájemně podpořit. Další možnost představuje skupinová supervize, kde se dobrovolníci učí, jak zlepšit svou práci jejím analyzováním a diskutováním. Tyto schůzky by měly být také využity k poskytnutí informací a zvláštního tréninku.

- *Individuální podpora* – Dobrovolníci by měli mít v organizaci jednoho člověka, který bude jejich stálým partnerem. Tento člověk by měl být zodpovědný za udržování kontaktu s dobrovolníkem a jeho podporu. Je velice důležité, aby dobrovolník věděl, že je viděn a oceňován organizací, pro kterou pracuje.
- *Informace* – Dobrovolník musí být informován o vývoji v oblasti dobrovolnické činnosti a v organizaci – např. formou speciálního bulletinu.
- *Vliv* – K tomu, aby dobrovolníci mohli plně využít svůj potenciál, musejí mít příležitost ovlivnit svou práci i organizaci, pro kterou pracují.

Způsob, jakým organizace vykonává výše uvedené etapy (nábor, výběr, trénink, přiřazení, podpora), musí být pravidelně přezkoumáván. To je nezbytné, poněvadž potřeby a přání dobrovolníků se v čase mění.

17.3 Reflexe a závěry

Dříve než se dostaneme k závěru, popíšeme vztah čtyř klíčových principů metody Leonardo. Také se musíme zmínit o tom, jak se nám dařilo zlepšovat svou práci díky kritickým komentářům imigrantů/azylantů, které zazněly v pracovních skupinách.

Klíčové principy metody

Demokratické hodnoty

Velice zřetelnou výhodou práce s dobrovolníky v integračním procesu je „přímé propojení“, které je vytvořené mezi občanskou společností a imigranty/azylanty. Dobrovolníci jsou obyčejní lidé pocházející z různých společenských vrstev, různého povolání a zázemí. Společně mají jen to, že mají zájem o lidi přicházející z jiných kultur a chtějí je podpořit, aby se cítili v nové společnosti jako doma.

Dobrovolníci chtějí pomoci imigrantům/azylantům, zároveň se od nich chtějí něco dozvědět, případně naučit. Také samotná dobrovolnická činnost pro ně představuje prostor, kde získají nové zkušenosti, znalosti či dovednosti. Z toho důvodu by jim měla být dána možnost zapojit se do tréninkových programů nabízených dobrovolnickou organizací, pro kterou pracují. Musí jim být nabídnuta možnost jejich osobního rozvoje.

Pro společnost jsou tyto kontakty základními prvky budování multikulturní společnosti, ve které se lidé s různým kulturním zázemím cítí spokojeni a mají jeden o druhého zájem. Dobrovolníci většinou dále informují svou rodinu a přátele o činnosti, kterou vykonávají ve prospěch imigrantů/azylantů a o tom, co se díky této práci naučili, jaké nové zkušenosti získali (tím se rozšiřuje okruh lidí, kteří mohou získat pozitivní vztah k lidem pocházejícím z různých kultur).

Kontakt mezi imigrantem/azylantem a dobrovolníkem je četný a osobní. Je nesmírně důležitým zdrojem informací pro imigrant/azylanta v rámci porozumění společnosti, ve které se nachází.

Vytváření sítě

Ukázalo se, že kontakt dobrovolník–imigrant/azylant je velmi důležitý pro integraci. Často se jedná o první intenzivní kontakt s původním obyvatelem, který není zapojen do integračního procesu jako profesionál. Navíc, dobrovolník je v mnoha případech první zástupce majoritní populace, který pozve imigranta/azylanta do svého domu.

Dobrovolníci představují počáteční bod budování nové sociální sítě nad rámec „oficiální“ sítě tvořené profesionály. S jejich pomocí se imigrant/azylant seznámí s mnoha novými lidmi z osobní sítě kontaktů dobrovolníka. Seznámí se též s lidmi, které potkávají, když jdou do terénu, aby spolu pracovali na dosažení cílů stanovených imigrantem/azylantem.

Zaměření tréninku dobrovolníků na vytváření sítě kontaktů je nesmírně důležité. Síť kontaktů se může lišit podle cílů imigrantů/azylantů – může se jednat o síť vázanou k jejich původní profesi až k síti kontaktů v sousedství.

Posílení klienta v integraci

Dobrovolníci nabízejí imigrantům/azylantům podporu na stejné úrovni. Obecně lze říct, že dobrovolníci mají více času na práci s imigranty/azylanty a nejsou omezeni úředními hodinami. To umožňuje dobrovolníkům poskytovat přímou podporu pravidelně. Mohou připravit imigranty/azylanty na nový kontakt nebo činnost a poskytnout jim okamžitou zpětnou vazbu.

Dobrovolníci hrají velice důležitou roli v posilování imigrantů/azylantů prostřednictvím poskytování přímé a intenzivní podpory.

Při trénování dobrovolníků je důležité zdůraznit, že by měli „pomoci lidem tak, aby si v budoucnu dokázali pomoci sami“. Neměli by za ně nic dělat, ale měli by imigrantům/azylantům ukázat, jak to mají udělat, a nechat je, aby si to vyzkoušeli sami.

Argumenty imigrantů/azylantů pro a proti zapojení dobrovolníků

Členové pracovní skupiny imigrantů měli různé názory na práci s dobrovolníky. Mysleli si, že dobrovolnictví je důležité, protože neformální kontakty s dobrovolníky mají pozitivní dopad na integrační proces. Kontakty mezi imigranty/azylanty a dobrovolníky jsou často tak otevřené, že jsou informace vyměňovány velice snadno. Tyto kontakty jsou jedním ze způsobů, jak připravit společnost na akceptování imigrantů/azylantů.

Na druhé straně byli členové pracovní skupiny rezervovaní vůči spolupráci s dobrovolníky ze dvou hlavních důvodů:

1. Integrace imigrantů/azylantů je velice důležitá, měla by být prováděna profesionály a společnost by měla být připravena za to zaplatit.
2. Vyskytly se pochyby o kvalitě podpory poskytnuté dobrovolníky, protože někteří členové skupiny imigrantů/azylantů byli zklamáni z poskytnuté dobrovolnické činnosti.

V návaznosti na zmiňované připomínky jsme navrhli následující zlepšení. Dobrovolníci by měli mít informace o zemi původu imigranta/azylanta, kterému pomáhají. Dobrovolníci musejí znát rozdíly mezi azylanty a imigranty. Dobrovolníci se musejí naučit přestat hodnotit imigranty/azylanty podle svých vlastních hodnotových systémů (neměli

by moralizovat). Dobrovolníci by měli mít otevřený přístup k imigrantům/azylantům.

Nicméně členové pracovní skupiny si myslí, že je důležité, aby dobrovolníci poskytovali imigrantům/azylantům podporu při učení jazyka a při vytváření sítí.

Jedna skupina imigrantů/azylantů zdůraznila důležitost integrace jako oboustranného procesu: tato metoda by měla podpořit imigranty/azylanty v integraci v rámci jejich nové země, ale měla by také připravit společnost na to, jak imigranty/azylanty akceptovat. V tomto ohledu je práce s dobrovolníky důležitým nástrojem. Tento nástroj je efektivní pouze tehdy, je-li správně použit. S pracovní skupinou jsme se shodli na tom, že je důležité klást velký důraz na výběr, trénink, „přidělení“ a podporu dobrovolníků. Proto jsme naši metodu v tomto směru rozšířili.

Závěry

V Nizozemsku a v České republice byla práce s dobrovolníky zintenzivněna. Dobrý výběr, trénink a podpora dobrovolníků jsou podmínkou pro úspěšnou práci s nimi.

Při vývoji a testování nové tréninkové metody „Umění rozhodovat se, rozhodovací proces“ určené i pro dobrovolníky podporující imigranty/azylanty bylo opět poukázáno na důležitost velice pečlivého stanovení úkolů a očekávaných výsledků. Velmi prospěšná je též pomoc dobrovolníkovi a imigrantovi/azylantovi při vytvoření plánu jejich prvních kontaktů. Doporučení dobrovolníků je představit je hned na začátku programu (a stanovit jejich úlohy), aby bylo možné vytěžit maximum z dynamiky oboustranné podpory. Například podpora profesionála v kombinaci s pomocí dobrovolníka nebo podpora skupiny v kombinaci s individuální podporou.

Obecně lze říct, že podpora dobrovolníků by měla být „šitá na míru“. Ve skupinových sezeních dobrovolníci potřebují mít určitou úroveň pracovních zkušeností, aby z nich mohli benefitovat. Speciální trénink a supervize jsou důležitými nástroji pro zkvalitnění jejich činnosti. Na úrovni jednotlivce musí pomáhající dobrovolník zvážit svá vlastní přání týkající se vzdělávání a profesního růstu v rámci dobrovolnické organizace.

17.4 Použité techniky

17.4.1 Profil dobrovolníka poskytujícího praktickou pomoc

Tento profil může být použit při náboru a výběru dobrovolníků, kteří budou poskytovat praktickou pomoc imigrantům/azylantům:

Úkoly dobrovolníků:

- seznámit imigranta/azylanta se společností,
- představit imigranta/azylanta správným organizacím,
- sloužit jako důvěrník a pomoci v případě vzniklých osobních problémů,
- uvědomit kouče o problémech (sociální, psychické nebo materiální),
- povzbudit imigranta/azylanta k navazování sociálních kontaktů.

Požadované znalosti:

- cíle organizace,
- znát práva a povinnosti dobrovolníků,
- znalost tzv. mapy sociálních služeb města,
- mít výbornou znalost minimálně jednoho cizího jazyka.

Osobní kvality:

- otevřený přístup a respekt k jiným kulturám,
- být schopen pohlížet na problémy s určitým odstupem,
- mít dobré sociální dovednosti,
- mít pozitivní přístup k imigrantům/azylantům: respektovat je, naslouchat jim a brát je vážně.

Podmínky:

- být k dispozici min. 4–8 hodin týdně,
- účastnit se evaluačních schůzek,
- participovat na školeních.

17.4.2 Přijímací formulář pro dobrovolníka

Tento přijímací formulář může být použit pro dobrovolníky poskytující praktickou pomoc a také pro ty, kteří pomáhají při vytváření sítí.

Datum přijímání:

Přijímající:

Osobní údaje:

Jméno: (Ž/M)

Adresa:

PSČ / /město:

E-mail:

Telefonní číslo:

Datum narození:

Národnost:

Rodinný stav:

Jaké máte vzdělání?

Pracovní zkušenosti (i v rámci předchozího dobrovolnictví):

Co vás vede k tomu, abyste se stal/a dobrovolníkem v této organizaci?

Máte nějaké zkušenosti s koučováním nebo poskytováním podpory?

a) děti ano/ne pokud ano, popište:

b) mládež ano/ne pokud ano, popište:

c) dospělí ano/ne pokud ano, popište:

d) senioři ano/ne pokud ano, popište:

.....

Jaké jsou vaše koníčky/zájmy?

.....

.....

Jaké jazyky ovládáte?

(zaškrtněte úroveň vaší znalosti)

a) angličtina neovládám/nedostačující/dobře/velmi dobře/výborně

b) francouzština neovládám/nedostačující/dobře/velmi dobře/výborně

c) němčina neovládám/nedostačující/dobře/velmi dobře/výborně

d) jiný neovládám/nedostačující/dobře/velmi dobře/výborně

Kolik času může věnovat práci dobrovolníka?

.....

Jaké jsou vaše kvality (za co si sám/sama sebe vážíte)?

.....

V čem byste se měl/a zdokonalit?

.....

Chcete pracovat jako:

a) dobrovolník pro praktickou pomoc (doprovod azylantů/imigrantů na úřady atp.)

b) dobrovolník pro pomoc při vytváření sítí kontaktů

Pokud chcete pracovat jako dobrovolník pro praktickou pomoc, co byste rád dělal/a?

a) nabízet praktickou pomoc (denní záležitosti)

b) intenzivní podpora pro osoby s komplexními problémy

c) přátelská setkání (pravidelné návštěvy)

d) další:

.....

Pokud chcete pomáhat při vytváření sítí, co byste rád/a dělal/a?

a) pomáhat při budování kontaktů/sítí (vzdělání / /profese / /práce / /dobrovolnictví)

b) pomoc s vyhledáváním volnočasových aktivit, představování v sousedství, kulturní aktivity, sport, koníčky

c) další

.....

Upřednostňujete pomáhat:

a) mužům

b) ženám

c) mladším lidem

d) rodinám

Jaké pro to máte důvody

.....

Preferuji pomáhat následujícím národnostem:

.....

.....

Proč?

.....

V jakých městských čtvrtích byste chtěl/a pracovat?

.....

.....

Chtěl/a byste pomáhat více než jednomu klientovi? ano ☐ ne ☐

Poznámky:

.....

Bude pomáhat

.....

Datum / /

Závěr

Autorka: Jacquélien Rothfus

Během projektu: „Integrace imigrantů a uprchlíků prostřednictvím občanství v demokratické společnosti“ bylo zjištěno mnoho rozdílů v situacích imigrantů, jejich právech a v zákonech upravujících pobyt cizinců a uprchlíků ve třech participujících zemích, a dokonce i v rámci těchto zemí. Obecně lze říci, že imigranti/azylanti patří do nerovnoprávných skupin mnohem častěji než původní obyvatelé. Někteří členové skupin imigrantů/azylantů zjistili, že proces dokončení integrace trvá i několik generací. To znamená, že je nutné v této věci jednat, je-li naším cílem stabilní společnost.

Během tohoto projektu se univerzity a organizace, které se zabývají integrací imigrantů/azylantů ve spolupráci s mnoha imigranty/azylanty, pokusily vyvinout způsob, jak se přiblížit k dosažení multikulturní společnosti. Vzhledem k různorodosti situací, je výsledkem společné práce flexibilní metoda, která může být upravena tak, aby vyhovovala různým jedincům v různých oblastech.

18.1 Práce

Nejvýše hodnoceným cílem imigrantů/azylantů je získání práce. Práce je nejlepší způsob, jak participovat ve společnosti, vydělávat peníze, navazovat nové kontakty, učit se jazyk a rozvíjet vlastní osobnost. Z toho, že bude imigrantům/azylantům dána možnost plně využít vlastní schopnosti v pracovních situacích, bude mít užitek také majoritní společnost. Naneštěstí imigranti/azylanti získávají práci velice

obtížně z mnoha různých důvodů, jakými jsou především různé formy diskriminace, problémy s jazykem a nostrifikací diplomů/osvědčení. V této knize je uvedeno několik ilustrativních příkladů lidí, kterým nebyla dána možnost vykonávat práci, pro niž získali kvalifikaci v zemi původu.

Z tohoto hlediska se zdá nejvíce užitečný dánský přístup. V důsledku omezených možností projektu a hlavně kvůli národním pravidlům a regulacím nebylo pro ostatní partnery projektu možné tento přístup otestovat. Dánský model, v němž místní samospráva vytváří pracovní místa pro imigranty, může sloužit jako příklad pro ostatní země. V tomto modelu není nalezení vhodné práce odpovědností samotného imigranta/azylanta, ale i komunity. Tímto způsobem se integrace stává oboustranným procesem.

Je velmi důležité zjistit prostřednictvím rozšířeného přijímacího rozhovoru, jaké má imigrant/azylant v nové zemi možnosti, a následně mu pomoci získat užitečné kontakty. To však může být intenzivním a nákladným procesem a často se stává, že rozpočet určený pro integraci je pro tento účel nedostačující. Pokud však tímto způsobem získá práci více imigrantů/azylantů, může se tato investice vrátit. Cesta k práci někdy zahrnuje nutnost dalšího vzdělávání. V souvislosti se vzděláváním je důležité začít od zjišťování schopností imigranta/azylanta a v souladu s nimi sestavit osobní plán dalšího vzdělávání. Tento postup vyvinula Hanzehogeschool Groningen, Nizozemsko.

18.2 Volnočasové aktivity

Člověk nežije jenom prací. Dánský model proto nabízí možnosti integrace v rámci klubů. Prostřednictvím sportu či hudby je možné sjednotit lidi různého původu. Kulturní (multikulturní) centra, jak jsou popsána v této knize, dávají lidem možnost setkávat se v neformálním a uvolněném prostředí, které umožňuje dozvědět se více o jiných kulturách. Imigranti si také cení možnosti setkávat se se svými krajany. Osobní kontakty mezi lidmi různého původu se ukázaly jako velmi prospěšné. To se vztahuje na kulturní centra, druhé stupně základních škol, kde se žáci učí o tom,

jak zabránit diskriminaci, a na participující univerzity, kde domácí studenti získávají zpětnou vazbu a informace od pomocných trenérů, bývalých imigrantů/azylantů. Studenti pochopili, že si často nebyli vědomi toho, jak může být jejich chování vnímáno lidmi jiného původu. Také se naučili lépe chápat jiné způsoby komunikace, získali větší porozumění pro různorodost kultur.

Zprostředkováním kontaktů mezi lidmi různého původu dochází k odbourání různých forem diskriminace a k růstu vzájemného porozumění. Tento postup zároveň rozšiřuje síť kontaktů, a tím napomáhá k dosažení vlastních cílů imigrantů/azylantů.

18.3 Kouč

Kontakty mezi lidmi jsou v naší popsané metodě vysoce ceněny. Vztah, kterému se dostává v této metodě zvláštní pozornosti, je vztah mezi imigrantem/azylantem a koučem. Kouč by měl pomoci imigrantovi/azylantovi, aby si uvědomil vlastní cíle tak, aby imigrant/azylant mohl fungovat v souladu s vlastními schopnostmi. To mohou kouči provádět pouze tehdy, jsou-li vysoce motivováni a dobře informováni o možnostech, které mohou být pro klienta zajímavé.

Kouči by měli imigrantovi/azylantovi dát možnost hovořit o sobě a svých přáních. Tím, že bude imigrant/azylant vyprávět sám o sobě v souvislosti s vlastními zkušenostmi, vlastnostmi a touhami, může znovu nabýt sebevědomí.

Dobrovolníci mohou být také dobrými kouči a navíc mohou představovat první kontakt s majoritou v rámci vytváření sítě kontaktů. Imigranti/azylanti, kteří se účastnili pracovních skupin, kladli velký důraz na důležitost dobrého výběru, tréninku a podpory dobrovolníků. Dobré přiřazení dobrovolníka k imigrantovi/azylantovi je ještě důležitější než přiřazení imigranta k profesionálnímu kouči. Někteří imigranti/azylanti vyslovili přání mít omezený počet koučů a dalších poradců.

Tato kniha poskytuje několik technických nástrojů pro kouče, jejich popisy jsou konkrétní. To bylo oceněno jak partnery, kteří mohli snadno využít metody ostatních, tak členy pracovních skupin imigrantů/azylantů.

18.4 Informace

Získávání správných a srozumitelných informací je nezbytné pro správné fungování v demokratické společnosti. Složitá sociální situace evropských zemí to však značně imigrantům/azylantům znesnadňuje. Především v České republice imigranti/azylanti mají problémy s tím, kde najdou kontakty na nestátní neziskové organizace, případně v rámci jaké záležitosti se na ně mohou obrátit. V Dánsku a v Nizozemsku je situace lepší díky povinným integračním programům, i když mnoho imigrantů/azylantů má stále potíže s vyhledáním odborné pomoci, když ji potřebují. Čeští partneři obzvláště vyzdvihují nezbytnost informovat lidi o jejich právech. Čeští imigranti/azylanti vyjádřili přání být lépe informováni na multikulturních večerech a přivítali by i další možnosti setkávání s ostatními imigranty/azylanty. Informační letáky mohou být dobrým způsobem, jak doplnit informace poskytnuté koučem.

18.5 Výhoda spolupráce

Během dvouleté spolupráce se partneři projektu učili formou poznávání různých přístupů a vysvětlováním vlastních postupů a zkušeností ostatním. To jim spolu se zpětnou vazbou z pracovních skupin imigrantů/azylantů pomohlo kriticky se podívat na vlastní způsob práce. Naučili se dívat očima jiných na vlastní pracovní procesy. V průběhu projektu partneři změnili způsob práce.

Když pracovníci Humanitas slyšeli o aktivitách v Praze, vzpomněli si, jak kdysi organizovali multikulturní večery a znovu s nimi začali. V důsledku kritiky dobrovolníků některými imigranty/azylanty přidalo sdružení Humanitas začínajícím dobrovolníkům možnost supervize.

Ve sdružení Charita Česká republika poskytují sociální pracovníci svým imigrantům/azylantům dlouhodobější kontakt. Na jedné straně nabízí krátkodobou pomoc v případě akutních potřeb, na straně druhé se systematictěji věnují práci týkající se integrace.

Dánští kolegové velice ocenili, že v průběhu projektu byly jejich metody popsány a monitorovány, což jim umožnilo vytvořit si obrázek

o poskytovaných službách v Dánsku. Poněvadž vytvoření skupin bylo obtížné, použili při práci s individuálním klientem metody vyvinuté pro skupiny. Tento způsob byl úspěšný a inspiroval sociální pracovníky v Nizozemsku a de facto jim umožnil inovovat některé metody (rozdíly mezi skupinovým a individuálním přístupem byly přehodnoceny).

Vzhledem k používání této knihy bychom vám rádi doporučili, abyste byli kreativní ve způsobu užití metody. V „Příručce pro pedagogy“, která již byla přeložena a vyšla souběžně s touto publikací, je popsán způsob, jak je možné trénovat studenty, sociální pracovníky a dobrovolníky v navržených metodách. Partneři projektu doufají, že rozmanitost nabídnutých technických nástrojů bude inspirovat ostatní tak, jak inspirovala je.

18.6 Čtyři klíčové principy metody

Na konci každé kapitoly čtenář najde specifické komentáře a závěry k tématu kapitoly, ale i konkrétní poznámky ve vztahu ke čtyřem klíčovým principům metody.

Demokratické hodnoty

Demokratické hodnoty by měly být respektovány jak „nově příchozími“, tak většinovou společností. Na základě popsaných metod se imigranti/azylanti mohou naučit vnímat a respektovat hodnoty nové země prostřednictvím kontaktu s místními obyvateli. Přístup místních lidí se může změnit díky zprostředkovanému kontaktu s imigranty/azylanty a spoluprací s nimi, která zahrnuje nejen poskytování potřebných informací.

Posílení klientů v integraci

Metoda může přispět ke změně ve vztahu, který se týká vlastního „vlivu a moci“ klienta, protože imigranti/azylanti získají širší škálu technik a nástrojů k ovlivnění vlastní situace (na individuální i komunitní úrovni). Naučí se více využívat vlastních dovedností, znalostí a zkušeností. Dialog mezi imigranty/azylanty a místními obyvateli by měl umožnit vzájemné porozumění.

Vytváření sítí

Osobní kontakty jsou nutné k dosažení individuálních cílů na straně jedné a ke zbavení se předsudků a strachu z neznámého na straně druhé. V několika částech metody najdete různé možnosti získávání kontaktů a budování sítě. Vytváření sítí představuje postup, který sleduje podobnosti, nikoli rozdíly, jeho cílem je vyhnout se izolaci minoritních skupin.

Práce s dobrovolníky

Hodnota dobrovolnické činnosti představující most spojující místní společnost s imigranty/azylanty je neocenitelná. Nicméně během projektu se ukázalo, že je nezbytné pečlivě dobrovolníky vybírat, průběžně je podporovat a správně přidělit k imigrantům/azylantům. Dobrovolnická organizace má zajišťovat všechny nezbytné činnosti, které napomáhají k motivaci a dalšímu rozvoji lidí, kteří jsou do dobrovolnictví zapojeni.

Autoři

Bech Hansen, Ingelise:

Ingelise Bech Hansen se narodila v roce 1946 v Dánsku. Magisterské vzdělání získala v oboru práva, v současné době pracuje jako odborná asistentka na škole sociální práce v Odense, v Dánsku (Den Sociale Højskole, Odense). Mezi její hlavní oblasti výuky patří: sociální legislativa a veřejná administrativa se zaměřením na právní ochranu; dánský cizinecký zákon; zákon o integraci cizinců v Dánsku.

E-mail: IBH@dsh-o.dk

Busscher, Femmy:

Femmy Busscher se narodil v roce 1950 v Nizozemsku. Absolvoval střední školu v oboru management sociální práce, bakalářské vzdělání získal v oboru sociální práce. V současné době pracuje jako tzv. registrovaný supervizor. Z předchozích pracovních zkušeností uvádíme následující: práce v Nijmegen v denním kontaktním centru pro Jugoslávce, rozvíjení projektů sociální práce pro menšiny (MJD Groningen) a tréninky pro menšiny v CMO Groningen.

E-mail: f.busscher@cmogroningen.nl

Vybraná publikační činnost:

- **Busscher, F.** (1996): *Dubbel spoor.*, MJD Groningen, 1996.
- Final report Anwae (2002): *Toesnijden van de jeugdzorg op de specifieke problematiek van allochtone kinderen/jongeren en hun gezinnen*, CMO Groningen, 2002:

Dvořáková, Jitka:

Jitka Dvořáková se narodila v roce 1978 v České republice. Magisterské vzdělání získala na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích (ZSF JU v ČB), ve studijním programu Rehabilitační péče o postižené děti, dospělé a staré osoby. Obhájila diplomovou

práci s názvem „Právní povědomí romských a neromských dětí“ (rok 2002). Doktorské vzdělání ukončila v programu „Specializace ve zdravotnictví“, obhájila disertační práci s názvem *Methods of Social Work with Refugees, Immigrants and their Children*. V současné době působí jako vedoucí katedry supervize a odborné praxe na ZSF JU v ČB (<http://www.zsf.jcu.cz/Members/jdvorak/>). Vyučuje následující předměty: Sociální práce s uprchlíky, Problematika etnických, marginálních a rizikových skupin, Životní běh, Poradenství v rámci zdravotně sociální rehabilitace a volitelný předmět – Problematika menšin a migrace v evropském kontextu.

E-mail: jdvorak@zsf.jcu.cz

Vybraná publikační činnost:

- **Dvořáková, J.** Metody sociální práce s dětmi uprchlíků a imigrantů nejen ve vztahu k zachování jejich identity. Identita ve vztahu k národnostním menšinám, 2006, roč. 5, str. 561–565.
- **Dvořáková, J.** Metody sociální práce s imigranty a uprchlíky. Migrace, tolerance, integrace II. Sborník z mezinárodní vědecké konference konané ve dnech 20.–21. září 2005 v ústavu Slezského zemského muzea v Opavě, 2005, roč. 2., str. 326–345.
- **Dvořáková, J.** System of Integration in the Czech Republic, in the Denmark and in the Netherlands. In: *Journal of Health Sciences Management and Public Health*, 2005, roč. 2005, č. 1, str. 74–94. ISSN 1512-4451
- **Dvořáková, J.,** Čapková, J. Monitoring of Refugee and Imigrant Child situation. In: Sborník z mezinárodní konference s názvem: 5th International Conference of PhD. Students. Miskolc: University of Miskolc, 2005. str. 63–71. ISBN 963 661 675 2
- **Dvořáková, J.,** Vlková, J., Frans, D., Kaya, A., Rothfusz, J., Wekker, Ch. Intercultural Communication in Social Work. In: *Integration of Immigrants and Refugees towards Citizenship in a Democratic Society* [CD-ROM]. Groningen: Hanzehogeschool Groningen, 2005. Adresář: \documents\teachers_manual\intercultural_communication_in_social_work.doc.
- Elichová, M.; **Dvořáková J.** Analysis of Particularities of Roma Children. *Journal of Health Sciences Management and Public Health*.

th. VI. (2), 9, str. 184–192. 2005. University of Scranton, National Health Management Center of Georgia. 1512-4451.

- Vlková, J., **Dvořáková J.,** Schusheim, C. Cultural Centres and Outreaching Work. In: *Integration of Immigrants and Refugees towards Citizenship in a Democratic Society* [CD-ROM]. Groningen: Hanzehogeschool Groningen, 2005. Adresář: \documents\teachers_manual\cultural_centres_and_outreaching_work.doc.
- Vlková, J., **Dvořáková J.,** Fighting Discrimination. In: *Integration of Immigrants and Refugees towards Citizenship in a Democratic Society* [CD-ROM]. Groningen: Hanzehogeschool Groningen, 2005. Adresář: \documents\teachers_manual\fighting_discrimination.doc

Enrum, Vibeke Sypli:

Enrum Vineme Sypli se narodila v roce 1948 v Dánsku. Magisterské vzdělání získala v oboru sociologie. V letech 1992 až 1995 pracovala v Nikaragui. V současné době působí jako odborná asistentka na škole sociální práce v Odense, Dánsko (Den Sociale Højskole, Odense). Vyučuje následující předměty: Sociologii a Migraci, kulturu a sociální podmínky.

E-mail: ve@dsh-o.dk

Frans, David:

David Frans se narodil v roce 1968 v Bonaire v Nizozemsku. V současné době studuje v kombinovaném formě na Hanzehogeschool Groningen. Pracoval jako mentor pro osoby přicházející z Antil a z ostrova Aruba a jako pracovník sociálních služeb pro společnost „Forsa“. Také pracoval jako poradce pro několik sociálních institucí a pro místní správu Groningenu v souvislosti s rozvojem nových projektů. V současné době pracuje jako nerezidentní kouč asistovaného nezávislého bydlení v rámci instituce „Huis“. Koučuje skupinu mladých lidí přicházejících z Antil a z Aruby, nabízí pomoc při naturalizaci a integraci cílové skupiny.

E-mail: dfrans@home.nl, david.frans@stichtinghuis.nl

Hervertová, Vojtěška:

Vojtěška Hervertová se narodila v roce 1981 v České republice. Vystudovala vyšší odbornou školu sociálně právní v České republice. Pracovala pro Mezinárodní organizaci pro migraci (IOM) v Praze (2003–2005) jako konzultant projektů pro integraci cizinců v České republice – zpracovávala texty pro webové stránky „Doma v České republice“ (www.domavcr.cz) a editovala texty pro stránky MPSV pro integraci cizinců (www.cizinci.cz). Přispívala sociálně-právními texty do komunitních časopisů (např. NAIRI, POROHY, ORER). V současné době (od roku 2005) pracuje jako koordinátorka práce s cizinci a uprchlíky pro Charitu Česká republika a od roku 2006 studuje Evangelickou teologickou fakultu, obor sociální a pastorační práce.

E-mail: vojteskah@seznam.cz

Hoekstra, Jan:

Jan Hoekstra se narodil v roce 1946 v Nizozemsku. Dosáhl magisterského vzdělání v oboru psychologie. Pracoval jako supervizor lidí s mentálním postižením a jako výzkumník v marketingu pro reklamní agenturu a pro město Rotterdam. V současné době učí na Hanzehogeschool Groningen.

E-mail: ja.hoekstra@pl.hanze.nl

Horská, Jana:

V roce 1997 získala maturitní zkoušku v oboru všeobecná sestra na Střední zdravotnické škole v Písku. V roce 2002 získala titul Mgr. v oboru rehabilitační péče o postižené děti, dospělé a staré osoby na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. V září roku 2007 bude obhajovat disertační práci na téma: „Integrace imigrantů do české společnosti“ v oboru prevence, náprava a terapie zdravotní a sociální problematiky dětí a mládeže na Zdravotně sociální fakultě Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích. V letech 2004 a 2005 působila jako odborný asistent na katedře supervize a odborné praxe Zdravotně sociální fakulty Jihočeské univerzity v Českých Budějovicích, vyučovala předměty: Sociální práce s uprchlíky, Životní běh, Skupinová sociální práce, semináře Metody sociální práce. V současné době je na rodičovské dovolené. Soustavně se však věnuje vzdělávání a výzkumu v oblasti integraci

imigrantů, spolupracuje s několika jihlavskými organizacemi, které využívají sociální práci v integraci imigrantů. Je odborným garantem grantu, z něhož v Jihlavě v roce 2007 vzniklo Multikulturní centrum vzdělávání.

E-mail: janavlk@centrum.cz

Vybraná publikační činnost:

- Dvořáková, J., **Čapková, J.** Monitoring of refugee and immigrant child's situation. In: 5th International Conference of Phd Students, 14.–20. August 2005. Miskolc: University of Miskolc, 2005. ISBN 963 661 675 2, str. 63–69.
- Dvořáková, J., **Vilková, J.**, Frans, D., Kaya, A., Rothfusz, J., Wekker, Ch. Intercultural Communication in Social Work. In: Integration of Immigrants and Refugees towards Citizenship in a Democratic Society [CD-ROM]. Groningen: Hanzehogeschool Groningen, 2005. Adresář: \documents\teachers_manual\intercultural_communication_in_social_work.doc.
- **Horská, J.**, Měrotská, M. Metodika výuky některých metod sociální práce s imigranty na vysokých školách. In: Zborník z Medzinárodnej konferencie doktorandov odborov Psychológia a Sociálna práci, Nitra [CD-ROM]. Nitra: Univerzita Konštantína Filozofa, 2006. ISBN 80-8050-963-8.
- Logger, C., **Vilková, J.** Extension of the Intake by Exploring Roots. In: Integration & Citizenship, Integration of Immigrants and Refugees towards Citizenship in a Democratic Society. Groningen: Hanzehogeschool Groningen, 2006. Chapter 11, str. 120–132.
- Martens, J., **Čapková, J.**, Tantas, A. Making choices. In: Integration & Citizenship, Integration of Immigrants and Refugees towards Citizenship in a Democratic Society. Groningen: Hanzehogeschool Groningen, 2006. Chapter 10, str. 108–119.
- Rothfusz, J., **Vilková, J.**, Dvořáková, J., Enrum, V., Logger, C. Migration: Possibilities and Problems of Integration. In: Integration & Citizenship, Integration of Immigrants and Refugees towards Citizenship in a Democratic Society. Groningen: Hanzehogeschool Groningen, 2006. Chapter 2, str. 14–22.
- Rothfusz, J., **Vilková, J.** Intercultural Communication in Social Work. In Integration & Citizenship, Integration of Immigrants and Refuge-

- es towards Citizenship in a Democratic Society. Groningen: Hanzehogeschool Groningen, 2006. Chapter 4, str. 38–44.
- **Vlková, J.**, Dvořáková, J., Schusheim, C. Cultural Centres and Outreaching Work. In: Integration of Immigrants and Refugees towards Citizenship in a Democratic Society [CD-ROM]. Groningen: Hanzehogeschool Groningen, 2005. Adresář: \documents\teachers_manual\cultural_centres_and_outreaching_work.doc.
 - **Vlková, J.**, Dvořáková, J. Fighting Discrimination. In: Integration of Immigrants and Refugees towards Citizenship in a Democratic Society [CD-ROM]. Groningen: Hanzehogeschool Groningen, 2005. Adresář: \documents\teachers_manual\fighting_discrimination.doc.
 - **Vlková, J.**, Pebesma, G., Rothfusz, J., Wekker, Ch. Migration: Possibilities and Problems of Integration. In: Integration of Immigrants and Refugees towards Citizenship in a Democratic Society [CD-ROM]. Groningen: Hanzehogeschool Groningen, 2005. Adresář: \documents\teachers_manual\migration_possibilities_and_problems_of_integration.doc.
 - **Vlková, J.**, Rothfusz, J. General Aspects of Migration. In: Integration of Immigrants and Refugees towards Citizenship in a Democratic Society [CD-ROM]. Groningen: Hanzehogeschool Groningen, 2005. Adresář: \documents\teachers_manual\general_aspects_of_migration.doc.
 - **Vlková, J.** Working with Volunteers. In: Integration of Immigrants and Refugees towards Citizenship in a Democratic Society [CD-ROM]. Groningen: Hanzehogeschool Groningen, 2005. Adresář: \documents\teachers_manual\working_with_volunteers.doc.

Kaya, Aynur:

Aynur Kaya se narodila v roce 1970 v Turecku. Dosáhla bakalářského vzdělání v oboru sociální práce (bakalářská práce na téma „Ga je gang“ o interkulturalismu sociální práce). Pracuje pro Prisma, Hoogezand jako kouč imigrantů v asimilačních programech. Je také koordinátorkou OIP

(Informačního centra pro starší osoby) a dalších projektů na vzdělávání imigrantů, jako je „Rugzak“ a „Opstap“.

E-mail: aynurkaya22@hotmail.com

Logger, Cootje:

Cootje Logger se narodila v roce 1946 v Nizozemsku. Vystudovala magisterský obor sociální psychologie. Je majitelkou a generální ředitelkou společnosti Logger Konsult. Pracuje jako kouč managementu, prozatímní manažer a trenérka komunikace. Vytváří metody sociální práce, managementu týkající se integrace imigrantů a uprchlíků. Vyučovala metody sociální práce a management na Hogeschool v Haarlemu.

Email: Loggerconsult@cs.com

Logger consult, Mozartstraat 19, 9722EA Groningen, The Netherlands

Vybraná publikační činnost:

- **Logger, C.**, Martens, J., (2000): Aarden in vreemde grond, handling vluchtelingen en netwerken, Humanitas. ISBN 90-805296-2-1
- Boog, B., **Logger, C.**: Empowerment of Refugees. I, in: Boog, B., Coenen, H., Keune, L.: Action Research: Empowerment and Reflection, Dutch University press, 2001.
- Boog, B., **Logger, C.**: „Exemplarian action research, empowerment and reciprocaladequation, developing a networking method for refugees. I“, in: Revue internationale de psychosociologie: La recherche action, Perspectives internationales, Volume vol. VII, no. 16–17, str. 79–97, 2001.
- **Logger, C.**: Empowerment and Reciprocal Adequacy on the Shopfloor, The tree model: A networking method for refugees. In: in: Boog, B., Coenen, H., Keune, L.: Action Research: Empowerment and Reflection, Dutch University press, 2001.

Martens, Jeichien:

Jeichien Martens se narodila v roce 1966 v Nizozemsku. Vystudovala magisterský obor Management a organizace. Pracuje jako kouč a trenér pro migranty, uprchlíky a dobrovolníky v Humanitas v Groningenu. Vytvářela aktivity v rámci projektů v oblasti integrace.

E-mail: j.martens@noord.humanitas.nl

Vybraná publikační činnost:

- Logger, C., **Martens, J.**, (2000): Aarden in vreemde grond, handling vluchtelingen en netwerken, Humanitas, 2000.
ISBN 90-805296-2-1

Mourečková, Helena:

Helena Mourečková se narodila v roce 1978 v České republice. Vystudovala magisterský obor antropologie. Pracovala jako asistentka migrační práce ve Sdružení Česká katolická charita (od 1. 1. 2007 nový název: Charita Česká republika) a poté jako koordinátorka práce s cizinci a uprchlíky (listopad 2003 až duben 2005). V roce 2005 působila jako dobrovolnice a poté v roce 2006 jako projektová manažerka v Ugandě v rámci projektu Arcidiecézní charity Praha: Adopce na dálku. V současné době pracuje v CHČR jako projektová manažerka rozvojových projektů na Ukrajině.

E-mail: Helena.Moureckova@charita.cz

Øxenberg, Anne:

Anne Øxenberg se narodila v roce 1953 v Dánsku. Dosáhla bakalářského vzdělání v oboru sociální práce. Pracovala jako sociální poradce v rehabilitačním centru pro ty, kteří přežili mučení, Sønderjylland a jako sociální koordinátor pro dánskou uprchlickou radu. Vyučuje na škole sociální práce v Odense, v Dánsku (Den Sociale Hojskole, Odense).

E-mail: anne.oxenberg@dsh-o.dk

Paulsen, Nicolai:

Nicolai Paulsen se narodil v roce 1959 v Dánsku. Dosáhl bakalářského vzdělání v sociální práci. V současné době studuje kombinovanou formou magisterský obor sociální práce na univerzitě v Aalborgu. Je vedoucím katedry dalšího vzdělávání na škole sociální práce v Odense, Dánsko (Den Sociale Hojskole, Odense). V letech 1985–1987 a 1994–1995 pracoval jako sociální pracovník s uprchlíky.

E-mail: np@dsh-o.dk

Pebesma, Gryt:

Gryt Pebesma se narodila v roce 1946 v Nizozemsku. Dosáhla středoškolského i bakalářského vzdělání v oboru sociální práce a postgraduálního vzdělání v oboru psychopatologie. Vyučuje metody sociální práce na Hanzehogeschool v Groningenu.

E-mail: g.f.pebesma@pl.hanze.nl

Petersen, Berit Palle:

Berit Palle Petersen se narodila v roce 1961 v Dánsku. Vystudovala magisterský obor práva. V současné době působí jako odborný asistent na škole sociální práce v Dánském Odense (Den Sociale Hojskole, Odense). Před rokem 1993 absolvovala dvouapůlletou stáž v Grónsku.

Email: berit.petersen@dsh-o.dk

Rothfusz, Jacquélien:

Jacquélien Rothfusz se narodila v roce 1955 v Nizozemsku. Dosáhla magisterského vzdělání v oboru psychologie a umění filozofie. Je registrovanou supervizorkou. V současné době působí jako odborná asistentka na Hanzehogeschool Groningen, vyučuje následující předměty: Psychologie, Etika, Rozdílnost a interkulturní komunikace. Je koordinátorkou mezinárodní spolupráce. Je řešitelkou projektu „Integrace imigrantů a uprchlíků prostřednictvím občanství v demokratické společnosti“.

E-mail: j.g.vis-rothfusz@pl.hanze.nl

Rustempašić, Anes:

Anes Rustempašić se narodila v roce 1970 v Bosně a Hercegovině. Je nizozemskou občankou. V roce 1992 přijela do Nizozemska jako uprchlík. Získala vzdělání v sociální práci. Pracuje s migranty, uprchlíky a dobrovolníky v rámci integračního procesu pro Humanitas v Groningenu.

E-mail: pasha@noord.humanitas.nl

Tantas, Angelica:

Angelica Tantas se narodila v roce 1978 v Rumunsku. Je nizozemskou občankou. Vystudovala magisterský obor sociální politika, bakalářského vzdělání dosáhla v oboru mezinárodní obchod a cizí jazyky. Pracuje jako

zaměstnanec komerční exportní firmy. Podílí se na integračním programu pod záštitou Humanitas.

E-mail: angedec@yahoo.com

Tewelde, Yonas:

Yonas Tewelde se narodil v roce 1972 v Eritreji. Je občanem Nizozemska. Stal se registrovaným specialistou v oboru ošetrovatelství a duševního zdraví se zaměřením na vlastní pomoc v rámci duševního zdraví. Pracuje jako specialista ošetrovatelství v GGZ Drenthe. Dříve pracoval v centru pro posttraumatické stresové potíže.

E-mail: Yonas.Tewelde@ggzdrenthe.nl

Vybraná publikační činnost:

- Consensusdocument interculturele hulpverlening. 1999, NVPV, Meppel.

Veen, Sylvie van:

Sylvie van Veen se narodila v roce 1949 ve Francii. Je nizozemskou občankou. Dosáhla bakalářského vzdělání v oboru sociální práce. Je registrovanou supervizorkou a zároveň vyučuje na Hanzehogeschool Groningen předmět Metody sociální práce.

E-mail: s.p.van.veen@pl.hanze.nl

Walmod, Godette:

Godette Walmod se narodila v roce 1963 v Dánsku. Dosáhla bakalářského vzdělání v oboru psychologie. Pracovala se skupinou mladých imigrantů a uprchlíků/chlapců v mládežnickém klubu. Je odbornou asistentkou na škole sociální práce v Odense, Dánsko (Den Sociale Hojskole, Odense), kde učí psychologii a psychiatrii.

E-mail: gw@dsh-o.dk

Wekker, Charlotte:

Charlotte Wekker se narodila v roce 1970 v Nizozemsku. Dosáhla bakalářského vzdělání v oboru sociální práce a magisterského vzdělání v oboru vzdělávání dospělých. Pracovala jako sociální pracovnice se zvláštním zaměřením na práci s imigranty. V současné době je odbornou asistent-

kou na Hanzehogeschool v Groningen. Vede studijní skupinu zahraničních studentů. Poskytuje trénink v rámci multikulturní týmové práce ve škole pro vysoce vzdělané uprchlíky.

E-mail: c.j.e.wekker@pl.hanze.nl

Westra, Lukas:

Lukas Westra se narodil v roce 1946 v Nizozemsku. Dosáhl bakalářského vzdělání ve speciální pedagogice. Pracoval ve vzdělávání a místních politikách: člen rady města, člen provinčních států. V současné době pracuje pro CMO Groningen jako projektový manažer, rozvíjí občanskou společnost na úrovni sousedství, posiluje organizace imigrantských dobrovolníků, bojuje proti domácímu násilí v rámci práce se skupinou imigrantů.

E-mail: l.westra@cmogroningen.nl

Slovníček pojmů

A. KLIENTI

Imigrant je ten, kdo původně přišel z jiné země a stává se občanem nové země. Imigrantem se v české terminologii dle podle Koncepce integrace (2006) rozumí dlouhodobě legálně usazený cizinec, který žije na území České republiky legálně nejméně po dobu jednoho roku (tzn. bylo mu/jí uděleno dlouhodobé vízum nebo povolení k dlouhodobému pobytu).

Nově příchozí je ten, kdo původně přišel z jiné země do Nizozemska po říjnu roku 1998.

Dříve příchozí je ten, kdo původně přišel z jiné země do Nizozemska před říjnem roku 1998.

Uprchlík je podle Úmluvy o právním postavení uprchlíků (1951) kterákoli osoba, jež se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy z pronásledování z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodů příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých společenských názorů, je neschopna přijmout, nebo vzhledem ke shora uvedeným obavám, odmítá ochranu své vlasti. V české terminologii se setkáváme s pojmem žadatel o mezinárodní ochranu, jímž rozumíme dle zákona o azylu č. 325/1999 Sb. (a jeho novely č. 350/2005 Sb.) cizince, který projevil úmysl požádat o azyl písemnou či jinou formou, a z této formy je zřejmé, že hledá v ČR ochranu před pronásledováním. Pod pojmem azylant rozumíme cizince, kterému byl podle tohoto zákona udělen azyl, a to po dobu platnosti rozhodnutí o udělení azylu. Pokud bychom nahlédli do anglické terminologie, setkáváme se s následujícími pojmy: „recognized refugee“ (tzv. rozpoznaný uprchlík) nebo „refugee de facto“ (tzn. uprchlík de facto), který legislativně odpovídá našemu termínu azylant.

V anglické verzi knihy používáme termín *uprchlíci a imigranti* (v Nizozemsku, v Dánsku, v České republice) jako všeobecný výraz pro uživatele našeho modelu. V projektu vymezujeme skupinu uprchlíků jako uprchlíky, kteří jsou přijati v nové zemi (v české verzi knihy tedy slovo uprchlík nepoužíváme, užíváme českou terminologii – tedy slovo „azylant“). V nutných případech rozlišujeme jednotlivé skupiny uprchlíků a imigrantů v našich zemích.

B. PRACOVNÍCI

Sociální pracovník – je termín označující odborníka, tak jak jej ho popisuje mezinárodně uznávaná definice Sociální práce – představená IASSW & IFSW:

- **Definice:**¹ Sociální práce podporuje sociální změnu, řešení problémů v mezilidských vztazích a posílení a osvobození lidí za účelem naplnění jejich osobního blaha. Sociální práce užívá teorií lidského chování a sociálních systémů a zasahuje tam, kde se lidé dostávají do kontaktu se svým prostředím. Pro sociální práci jsou klíčové principy lidských práv a společenské spravedlnosti.
- **Komentář:** Sociální práce se ve svých různých formách zaměřuje na rozmanité, komplexní vztahy mezi lidmi a jejich prostředím. Jejím úkolem je umožnit všem lidem plně rozvinout své možnosti, obohatit jejich životy a předcházet selhání. Odborná sociální práce je zaměřena na zvládání obtíží a navození změny. Sociální pracovníci jsou agenti změny ve společnosti a v životech osob, rodin a společenství, jimž slouží. Sociální práce je vzájemně provázaný systém hodnot, teorie a praxe.
- **Hodnoty:** Sociální práce vzešla z humanistických a demokratických idejí a její hodnoty jsou založeny na respektování rovnosti, hodnoty a důstojnosti všech lidí. Již od svého začátku (před více než stoletím)

¹ Tato mezinárodní definice sociální práce nahrazuje původní, přijatou v roce 1982. Rozumí se, že sociální práce v 21. století je dynamická a neustále se vyvíjí, a proto by žádná definice neměla být považována za vyčerpávající.

se sociální práce zaměřuje na naplnění lidských potřeb a rozvoj lidských možností. Lidská práva a společenská spravedlnost slouží jako motivace a opodstatnění činnosti sociální práce. Solidaritou se znevýhodněnými skupinami obyvatel se sociální práce snaží zmírňovat chudobu a osvobozovat zranitelné a ponížené lidi za účelem posílení jejich společenského zapojení. Hodnoty sociální práce jsou součástí národních a mezinárodních etických kodexů.

- **Teorie:** Metodologie sociální práce vychází z poznatků získaných výzkumem a vyhodnocováním praxe. Uznává komplexnost vztahů mezi lidmi a jejich prostředím a lidskou schopnost být ovlivněn a zároveň ovlivňovat různé faktory včetně bio-psychologických. Profese sociální práce je založena na teoriích lidského rozvoje a chování a teoriích sociálních systémů proto, aby byla schopna komplexně analyzovat situace a zprostředkovávat osobní, organizační, sociální nebo kulturní změny.
- **Praxe:** Sociální práce je zaměřena na společenské bariéry, nerovnosti a nespravedlnosti. Reaguje na krize a akutní situace stejně jako na každodenní osobní a společenské problémy. Sociální práce využívá paletu dovedností, postupů a činností spojených jejím celkovým zaměřením na člověka a jeho prostředí. Způsoby intervence zahrnují nejen primární psychosociální procesy jednotlivce, jsou zaměřené i na sociální politiku, plánování a rozvoj. Do praxe sociální práce je možné zařadit: poradenství, klinickou sociální práci, skupinovou práci, sociálně pedagogickou práci a rodinnou terapii i snahu pomoci lidem získat služby a zdroje v jejich společenství. Způsoby intervence rovněž zahrnují správu institucí, organizování komunit a zapojení do společenských a politických akcí s dopadem na sociální politiku a ekonomický rozvoj. Holistický přístup sociální práce je univerzální, avšak priority každodenní praxe se v každé zemi liší v závislosti na kulturních, historických a socio-ekonomických podmínkách.

Projektový manažer – Tato práce obnáší koordinaci práce všech pracovníků, kteří se podílejí na pomoci klientovi. Projektový manažer se stará o celkový program, kterého je klient součástí.

Kouč – Specializuje se na pomoc při řešení psycho-emocionálních problémů a učí klienty, jak být efektivnější v různých aspektech života.

Poradce – Poradce se specializuje především na pomoc při řešení psycho-emocionálních problémů.

V tomto projektu je používán termín „sociální pracovník“ pro všechny profesionály pracující v oblasti sociální práce. Bylo-li nezbytné rozlišovat mezi sociálními pracovníky s vysokoškolským vzděláním a jinými sociálními pracovníky s jinou úrovní vzdělání, bylo tak otevřeně učiněno.

Práce poradce, kouče a projektového manažera může být vykonávána sociálním pracovníkem nebo dalšími pracovníky schopnými plnit požadavky této práce v souladu s popisem práce. Tyto úkoly mohou být kombinovány v závislosti na popisu práce.

C. METODA

Přístup je často identický s metodou, např. způsob řešení problému různé obtížnosti.

3. ASIMILACE JE PROCES, KDY SE IMIGRANT ZŘEKNE SVÉ PŮVODNÍ KULTURY A TZV. SPLYNE S KULTUROU NOVOU.

Obsah je soubor všech důležitých vnitřních prvků projektu, které můžeme přímo ovlivnit. Např. modely, které jsou použity v rámci projektu.

Kontext je soubor všech důležitých vnějších prvků projektu, které však přímo ovlivnit nemůžeme – např. legislativa vztahující se k imigrantům.

Kritéria jsou podmínky, které musejí být někým nebo něčím splněny před přijetím.

Posílení klienta v integraci

- Posílení je proces zaměřený na změny ve vztahu k síle a kompetencím.
- Je to proces, který lze použít pro jednotlivce, skupiny, organizace i pro společnost.

- Posílení znamená změny ve dvou rovinách, a to jak pro ty, kdo měli dříve malou nebo žádnou sílu/kompetence, tak pro ty, kteří mají vliv a moc na trhu práce, v sociálním, kulturním a politickém kontextu.
- Posílení znamená změny odborných metod. Slovo by mělo být dáno i těm, kteří dříve měli malý nebo neměli žádný vliv – na jejich zkušenosti, znalosti, potřeby, stanoviska a názory by měl být brán ohled a měly by být zohledněny v rámci integračního procesu. Ti, kteří mají malý vliv, by se měli zaměřit na efektivnost dosahování svých cílů.
- Posilování na úrovni jednotlivce je trvající cyklický proces vzdělávání vedoucí k reflektování každodenních situací i vlastního chování. Tato „sebereflexe“ by měla mít za následek zlepšení stávající situace klienta. To znamená, že člověk by měl začít pracovat mnohem efektivněji a stát se schopnějším v dosahování svých cílů.
- Posílení má být praktikováno v rámci univerzálních metod, které zahrnují psychologické, sociální, kulturní a ekonomické aspekty.

Integrace je proces postupného začleňování imigrantů do struktur a vztahů společnosti původního obyvatelstva, zároveň je to proces vytvoření vhodné rovnováhy mezi původní kulturou imigranta/azylanta a jeho novou kulturou. Pluralistická integrace znamená oboustranné přizpůsobení se v rámci interkulturní společnosti.

Integrace je takový způsob adaptace, kdy imigranti uznávají, že poznání a přijetí kultury hostitelské země je pro ně důležité, avšak současně si chtějí udržet i svou vlastní kulturu (Průcha, 2004, s. 98). Integrovaní imigranti mají pak dvojí kulturu, tj. jednak svou původní a jednak nově získanou (Průcha, 2004, s. 98).

Kritéria pro integraci jsou následující:

- Imigrant/azylant zná novou společnost, její právní systém, základní hodnoty, které je schopen akceptovat.
- Imigrantova/azylantova znalost jazyka je natolik dostačující, že rozumí důležitým informacím a dokáže komunikovat s místními obyvateli.
- Spoluúčast na řešení následujících aspektů života: práce, vzdělání imigrantů/azylantů a jejich dětí, sociální kontakty, volný čas a sousedství.

Metoda je „cesta, kterou se vydáme“. Metoda sociální práce popisuje dobře vymezenou, systematickou, opakovatelnou a cílenou praxi včetně intervencí různého rozsahu, např. kroky, pořadí a měřítka vztahující se k životu občanů. Proto, aby bylo možné klasifikovat počet intervencí jako „metodu“, je nezbytné metody institucionalizovat. Metody je nutné „historicky“ sjednotit – tzn. nemohou se projevovat náhodně nebo izolovaně. Praktické teorie, modely a metody jako tři různé termíny spolu úzce souvisejí a někdy jsou mezi sebou zaměňovány.

Model je vzor, který integruje několik teorií, metod, dovedností a technik, které jsou komplikované. Model zjednodušuje praxi a zaměřuje se na vztahy, např. mezi teoriemi, metodami, dovednostmi a technikami.

Vytváření sítí kontaktů usnadňuje získávání kontaktů lidmi, kteří chtějí účelně podpořit druhé k dosažení cílů. Mezi hlavní funkce vytváření sítí patří: emocionální podpora, praktická podpora, poskytování informací a zpětné vazby.

Charakteristiky kvalitního vytváření sítí kontaktů:

- velikost: měly by být dostatečně velké,
- podstata vztahu: intenzivní a oboustranné,
- délka trvání vztahu: čím delší, tím lepší,
- hustota vytvořené sítě kontaktů: hustota vzájemných kontaktů v rámci sítě by měla být nízká,
- různorodost členů sítě by měla být vysoká,
- dostupnost sítě by měla být dobrá.

Praktické teorie jsou teorie vyvinuté v rámci sociální práce, vztahující se k pochopení toho, jak lidé pracují v rámci svého sociálního kontextu. Jsou přímo použitelné jako směrnice pro praktickou část sociální práce.

Program může být identický s modelem, kromě případů, kdy by mohl být politicky ovlivňován a vztahoval by se k finančnímu systému.

Segregace je situace, ve které národnostní menšiny žijí odděleně z donucení nebo dobrovolně.

Dovednosti – termíny „dovednosti“ a „techniky“ popisují konkrétnější schopnost nebo způsob práce, jež může být součástí modelu nebo metody.

D. LITERATURA

1. Vlčková, A. Zákon o pobytu cizinců na území České republiky a související předpisy (s výkladem). Praha,: Eurounion, 2003. 418 ps. ISBN 80-7317-024-8
2. Koncepce integrace cizinců v roce 2005 a její další rozvoj. [ref. 2006-03-08]. Dostupné z: http://www.cizinci.cz/files/clanky/324/KIC_aktualizovana.pdf
3. Úmluva o právním postavení uprchlíků. Ženeva: OSN, 1951. Dostupné z: http://www.unhcr.cz/basics_faq_convention.htm
4. Průcha, J. Interkulturní psychologie („Intercultural psychology“). Praha: Portál, 2004. 200 ps. ISBN 80-7178-885-6

Operacionalizace klíčových principů metody

Autoři: Cootje Logger, Jacquélien Rothfus

Klíčové principy „metody“ představují základní pilíře, o něž se opírají všechny uvedené kapitoly v rámci této knihy. Operacionalizace klíčových principů je v tomto procesu chápána jako „definování pojmů“, které nám po dobu trvání projektu umožňovalo sledovat, zda jednáme v souladu s tím, co bylo komisí Leonardo rozhodnuto. Při práci s metodou slouží operacionalizace zároveň jako podklad pro evaluaci.

1. Internalizace základních demokratických hodnot

Abychom zjistili, do jaké míry jsou nově příchozí schopni „zvnitřnit (internalizovat)“ demokratické hodnoty, je nezbytné rozlišit několik následujících pojmů. Hodnoty jsou normativy, které znamenají, že se lidé nemohou vždy chovat tak, jak by chtěli. Chtějí-li nově příchozí přijmout hodnoty své nové země, nemohou se spoléhat na chování, které pozorují kolem sebe. Na druhou stranu, mnoho nově příchozích zažilo diskriminaci z národnostních důvodů, přestože to je protiústavní. Tato skutečnost „zvnitřnění“ hodnot nové společnosti komplikuje.

Dalším problémem je fakt, že stupeň internalizace není možné přímo změřit. V podstatě se nezabýváme samotnou internalizací, ale jsme spokojeni, když se nově příchozí chová způsobem, jenž odpovídá západním evropským hodnotám. Pokud se lidé chovají s respektem a ponechávají si své vlastní myšlenky a pocity (které by byly v rozporu s demokratickými hodnotami) pro sebe, pak demokracie funguje adekvátně. (Velmi relativní, pozn. editorky.)

V souvislosti s normami, které jsou důležité, i když ne tak důležité jako klíčové demokratické principy, je nezbytné začít dialog a najít taková řešení, jenž jsou akceptovatelná pro imigranty/azylanty i pro místní obyvatele. Pro ilustraci si můžeme uvést jednoduchý příklad – muže potkávajícího ženu. Zatímco v některých kulturách by potřesení rukou bylo běžnou denní praxí, v jiných kulturách by to bylo považováno za neuctivé chování narušující náboženská pravidla. To je jedním z důvodů, proč má mít imigrant/azylant vědomosti o zemi, která jej/ji přijala. Mohl by vysvětlit, proč pro něho není potřesení ruky se ženou přípustné, proč raději vyjádří úctu k ženě verbálně. Vzhledem k tomu, že „zvnitřňování“ hodnot je velice komplikovaný proces, jsou „pouhé“ znalosti z knih nedostačující. Význam blízkého kontaktu místních obyvatel s imigranty/azylanty spočívá v poskytnutí zpětné vazby k chování imigranta/azylanta (případně naopak) – jedná se tedy o jeden z nejúčinnějších způsobů, jak zjistit, co je v nové zemi považováno za normu, a naučit se vypořádat s rozdíly.

Otázky evaluace/měření internalizace základních demokratických hodnot:

Pro imigranty/azylanty:

- Mají imigranti/azylanti odpovídající znalosti demokratických principů?
- Mají nově příchozí odpovídající schopnosti v souladu s demokratickými principy?
- Výsledek by měl být patrný z chování imigranta/azylanta. Kontaktuje imigrant/azylant místní obyvatele v nové společnosti způsobem, jenž naznačuje rozdíly mezi lidmi (je tedy stále ještě zakotven ve svém kulturním zázemí)?

Pro místní obyvatele (příslušníky majoritní populace), kteří přijdou do styku s imigranty/azylanty (např. instruktory, sousedy, učitele ve škole, kolegy, atd.):

- Mají lidé, se kterými se imigrant/azylant setkává, odpovídající znalosti týkající se hodnotového systému imigranta/azylanta?

- Mají odpovídající dovednosti ve vztahu k demokratickým hodnotám v kontaktu s imigranty/azylanty?
- Výsledek by měl být zřejmý z chování místních obyvatel. Jsou schopni kontaktu s imigranty/azylanty s respektem k jejich kulturnímu zázemí a dokáží jim nabídnout rovné příležitosti jako ostatním členům majoritní populace?

Pro samotnou metodu

Samotná metoda by měla být založena na demokratických principech.

- Nabízí tato metoda stejné šance imigrantům/azylantům s různou úrovní vzdělání, různého věku a pohlaví?
- Respektuje lidi jinak sexuálně založené a lidi z různě věkově strukturovaných populačních skupin?
- Zvyšuje tato metoda možnosti svobodné volby imigrantů/azylantů?
- Stimuluje tato metoda schopnost vypořádat se s okolnostmi, dodržování práv a povinností v nové společnosti?

Mezi demokratické hodnoty ve vztahu k imigrantům/azylantům patří:

- Rovnost mužů a žen.
- Respektování lidí různě strukturovaných populačních skupin.
- Respektování lidí různé sexuální orientace.
- Respektování svobodné volby.

Tyto informace je možné získat následovně:

1. Požádat imigranta/azylanta, (dále lidi, se kterými se setkává), o srovnání situace na začátku a na konci intervence formou bodového hodnocení.
2. Sledovat konkrétní praktické příklady dané imigranty/azylanty a místními obyvateli, s nimiž se setkávají.
3. Sledovat instruktora a jeho kontakt s imigranty/azylanty a místními obyvateli.
4. Požadovat kritické hodnocení této metody skupinou odborníků, imigrantů/azylantů a dalšími participujícími.

2. Posílení imigrantů/azylantů v integraci tak, aby našli vlastní cestu ke své nové vlasti

Definice

Posílení klienta v integraci na individuální úrovni je trvalý cyklický proces. Zamyšlení nad každodenními situacemi a vlastním chováním jedince v těchto situacích přináší zlepšení jeho jednání. To znamená, že jednotlivec dosahuje svých cílů a záměrů mnohem rychleji a efektivněji.

Popis

Proces

Od narození se lidé učili a internalizovali význam každodenních zkušeností (situací) a všechny druhy pravidel správného chování. To jim dává pocit sebejistoty. Chování lidí je díky tomu mnohdy podvědomou záležitostí, avšak na základě zpětné vazby získané od ostatních je možné své chování upravit tak, aby bylo v daných situacích vhodné. Zpětným kritickým pohledem na své vlastní chování v určité situaci je člověk schopen změnit názor a zvážit alternativní výklad svého chování (kognitivní restrukturování). Mají-li lidé více možností vysvětlení určité situace, mohou zvážit několik možných akcí či způsobů chování. To slouží účelu stát se více efektivním v dosahování svých cílů. Tato změna podvědomých postojů a způsobů jednání také zahrnuje schopnost vypořádat se s okolnostmi. Jedná se o cyklický proces: pozitivní zpětná vazba na dané chování podněcuje ke zlepšení jednání, které poskytuje nové zkušenosti vedoucí k novému a lepšímu postoji, který směřuje k lepšímu chování atd.

Interakce

Podmínkou tohoto procesu je sparingpartner (instruktor), který učí klienty vidět a jednat různými způsoby. Výzvou stálých ideálů a chování mohou i ostatní pomoci otevřít něčí černou skříňku. Vzhledem k tomu, že je zapojeno poznání, emoce a chování, dostaví se sebekritická reflexe pouze ve stavu vzájemné důvěry a porozumění, když se člověk cítí bezpečně.

Integrace a imigranti a proces posílení

Při příchodu do nové země si s sebou imigranti/azylanti berou své zažité rodinné způsoby interpretace situací a jejich chování v nich. V nové zemi bývá však zcela odlišná kultura. Stejná situace může znamenat něco jiného, a proto se v těchto situacích musejí naučit chovat odpovídajícím způsobem. Protože imigranti/azylanti mají velmi málo kontaktů s místními obyvateli, mají zkušenost s tím, že jejich chování je neadekvátní, aniž by věděli proč. Neví, jak se vhodně chovat, a cítí se zavržení. Instruktoři v této situaci mohou pomoci prostřednictvím výše popsaného procesu.

Otázky evaluace/měření posílení imigrantů/azylantů:

- Do jaké míry je imigrant/azylant schopen odhadnout situaci?
- Do jaké míry je imigrant/azylant schopen kritické reflexe efektivity vlastního chování v situaci?
- Do jaké míry může imigrant/azylant své chování zlepšit? Chová se jinak?

Tyto informace je možné získat následovně:

- 1 Položit tyto otázky imigrantům/azylantům – srovnání situace na začátku a na konci intervence formou bodového hodnocení (1–10).
- 2 Sledovat instruktora a jeho kontakt s imigrantem/azylantem.
- 3 Sledovat konkrétní praktické příklady uváděné imigrantem/azylantem.

3. Vytváření sítí

Definice

Vytváření sítí je navazování kontaktů s lidmi, kteří mohou a chtějí někomu cílevědomě pomoci k dosažení jeho cílů.

Popis

Koncept vytváření sítí lze interpretovat jako „vědění toho, čeho imigrant/azylant chce dosáhnout“. Když zná směr svých cílů, musí se více méně zeptat sám sebe, co potřebuje vědět a kdo by mu mohl pomoci.

Uvažování o tom, koho bude kontaktovat, je cílevědomě plánováno. Je důležité mít co nejvíce rozmanitých kontaktů. Kromě systematického plánování by se imigrant/azylant neměl bránit setkávání neformální cestou.

Vytváření sítí je flexibilní a závisí na sociálních schopnostech jednotlivce. Začít konverzaci v kantýně fotbalového klubu se sousedem může znamenat nalezení nového kolegy či nové práce. K tomu člověk potřebuje být do jisté míry asertivní, mít sociální schopnosti, znalosti toho, co je dovoleno a co je zakázáno v rámci kultury, příp. organizace, se kterou jedná.

Imigrantům/azylantům mohou také pomoci jejich integrování krajané, protože ti vědí, co je v nové zemi obtížné. Lidé, kteří jsou ochotni pomoci druhým, avšak nemají zájem na dosažení jejich cílů, mohou hrát roli v jejich sociálně emocionální podpoře.

Měly by být znovu objeveny sociální a komunikační dovednosti, které si s sebou imigrant/azylant přivezl ze své země. Evropané občas přehlíží skutečnost, že v zemích původu imigrantů/azylantů může být všeho dosaženo pomocí vytváření sítí, protože neexistuje systém státní sociální podpory.

Otázky evaluace vytváření sítí imigranta/azylanta

- Do jaké míry je imigrant/azylant schopen vyhledat toho správného člověka?
- Do jaké míry je imigrant/azylant informován o tom, co je v jeho nové kultuře dovoleno a co je zakázáno?
- Do jaké míry imigrant/azylant rozšířil velikost sítě (koho kontaktoval)?
- Do jaké míry imigrant/azylant rozšířil kvalitu sítě? Jak?
- Jakých cílů je dosaženo vytvářením sítí?

Tyto informace lze získat takto:

- 1 Položit tyto otázky imigrantům/azylantům – srovnání situace na začátku a na konci procesu formou bodového hodnocení (1–10).
- 2 Sledovat instruktora a jeho kontakt s imigrantem/azylantem.
- 3 Sledovat konkrétní praktické příklady dané imigrantem/azylantem.

4. Práce s dobrovolníky – zapojení dobrovolníků do integračního procesu

Tato metoda prosazuje integraci formou vytváření kontaktů mezi imigranty/azylanty a původními obyvateli. První způsob je kontakt imigranta/azylanta s lidmi v sousedství. Metoda je částečně zaměřena na lidi, kteří se pravidelně setkávají s imigranty/azylanty – sousedé, kolegové nebo klienti. Cílem je vytvořit pro obě strany porozumění a schopnost vypořádat se s problémy.

Druhým způsobem získávání kontaktů je zapojení dobrovolníků, kteří pravděpodobně mají pozitivní přístup k imigrantům/azylantům. Dobrovolníci získají během koučování vědomosti o jejich životě a setkáním s nimi si mohou rozšířit své horizonty, uspořádat své hodnoty. Dialog dobrovolníka s imigrantem/azylantem formuje počátek integrace. Dobrovolník vypráví své rodině a přátelům o svých aktivitách s imigranty/azylanty. Tím integrace – jako oboustranný proces vrůstání do multikulturní společnosti pokračuje (překl. – editor).

Otázky evaluace vlivu dobrovolníků z řad místních obyvatel

- Navazují imigranti/azylanti více kontaktů s původními obyvateli poté, co absolvovali program?
- Hrají dobrovolníci aktivní roli v integraci imigrantů/azylantů?

Tyto informace je možné získat takto:

- 1 Položit tyto otázky imigrantům/azylantům a dobrovolníkům – srovnání situace na začátku a na konci procesu.
- 2 Sledovat instruktora a jeho kontakt s imigrantem/azylantem.
- 3 Sledovat konkrétní praktické příklady dané imigrantem/azylantem.

Kolektiv autorů

Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi

Vydalo nakladatelství Triton v Praze roku 2007

jako svou 1216. publikaci

1. vydání

Odpovědná redaktorka Petra Stejskalová

Obálka Renata Brtnická

Sazba Vladimír Vyskočil - KORŠACH

Tisk Sprint

ISBN 978-80-7387-097-3