

UNIVERZITA PARDUBICE

FAKULTA ZDRAVOTNICKÝCH STUDIÍ

BAKALÁŘSKÁ PRÁCE

2022/2023

Eliška Dubjelová

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií

Vliv ukrajinské války na sociální práci s cizinci v ČR

Bakalářská práce

2022/2023

Eliška Dubjelová

Univerzita Pardubice
Fakulta zdravotnických studií
Akademický rok: 2021/2022

ZADÁNÍ BAKALÁŘSKÉ PRÁCE

(projektu, uměleckého díla, uměleckého výkonu)

Jméno a příjmení: **Eliška Dubjelová**
Osobní číslo: **Z20005**
Studijní program: **B0988P240002 Zdravotně sociální péče**
Téma práce: **Vliv ukrajinské války na sociální práci s cizinci v ČR**
Téma práce anglicky: **The influence of the Ukrainian war on social work with foreigners in the Czech Republic**
Zadávající katedra: **Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce**

Zásady pro vypracování

1. Studium literatury, sběr informací a popis současného stavu řešené problematiky.
2. Stanovení cílů a metodiky práce.
3. Příprava a realizace výzkumného šetření dle stanovené metodiky.
4. Analýza a interpretace získaných dat.
5. Zhodnocení výsledků práce.

Rozsah pracovní zprávy: **35 stran**
Rozsah grafických prací: **dle doporučení vedoucího**
Forma zpracování bakalářské práce: **tištěná/elektronická**

Seznam doporučené literatury:

- DI FIORINO, Mario, Makym MARUNKEVYCH, Luís MADEIRA a Maria Luísa FIGUEIRA. An Unexpected War in Ukraine: What Should we Expect? The Consequences of War among Ukrainian Refugees. *Revista Portuguesa de Psiquiatria e Saúde Mental* [online]. Sociedade Portuguesa de Psiquiatria e Saúde Mental, 2022, 8(2), 28-30 [cit. 2023-02-22]. ISSN 2184-5522. DOI:10.51338/rppsm.370.
- DIJKSTRA, Hylke, Myriam DUNN Cavelty, Nicole JENNE a Yf REYKERS, 2022. War in Ukraine. *Contemporary Security Policy* [online]. 43:3, 464-465 [cit. 2023-02-22]. DOI: 10.1080/13523260.2022.2099085.par
- GERLACH, Iryna a Olha RYNDZAK, 2022. Ukrainian Migration Crisis Caused by the War. *Studia Europejskie-Studies in European Affairs* [online]. Center for Europe, Warsaw University. 26(2), 17-29 [cit. 2023-02-22]. ISSN 1428-149X. DOI:10.33067/SE.2.2022.2.
- HUNTER, Robert, 2022. The Ukraine Crisis: Why and What Now? *Survival* [online]. 64:1, 7-28 [cit. 2023-02-22]. DOI: 10.1080/00396338.2022.2032953.
- JAVANBAKHT, Arash, 2022. Addressing war trauma in Ukrainian refugees before it is too late. *European Journal of Psychotraumatology* [online]. 13:2, 2104009 [cit. 2023-02-22]. DOI: 10.1080/20008066.2022.2104009.
- WIRTH, Tanja, Janika METTE, Jerrit PRILL, Volker HARTH a Albert NEINHAUS, 2019. Working conditions, mental health and coping of staff in social work with refugees and homeless individuals: A scoping review. *Wiley Online Library, Health and Social Care in the Community* [online]. 27 (4), 257– 269 [cit. 2023-02-22]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1111/hsc.12730>.

Vedoucí bakalářské práce: **Mgr. Adéla Michková, Ph.D.**
Katedra porodní asistence a zdravotně sociální práce

Datum zadání bakalářské práce: **1. prosince 2021**

Termín odevzdání bakalářské práce: **27. dubna 2023**

L.S.

doc. Ing. Jana Holá, Ph.D. v.r.
děkanka

Mgr. Helena Poláčková v.r.
vedoucí katedry

V Pardubicích dne 1. března 2023

PROHLÁŠENÍ AUTORA

Prohlašuji:

Práci s názvem Vliv ukrajinské války na sociální práci s cizinci v ČR jsem vypracovala samostatně. Veškeré literární prameny a informace, které jsem v práci využila, jsou uvedeny v seznamu použité literatury. Byla jsem seznámena s tím, že se na moji práci vztahují práva a povinnosti vyplývající ze zákona č. 121/2000 Sb., o právu autorském, o právech souvisejících s právem autorským a o změně některých zákonů (autorský zákon), ve znění pozdějších předpisů, zejména se skutečností, že Univerzita Pardubice má právo na uzavření licenční smlouvy o užití této práce jako školního díla podle § 60 odst. 1 autorského zákona, a s tím, že pokud dojde k užití této práce mnou nebo bude poskytnuta licence o užití jinému subjektu, je Univerzita Pardubice oprávněna ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které na vytvoření díla vynaložila, a to podle okolností až do jejich skutečné výše. Beru na vědomí, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb., o vysokých školách a o změně a doplnění dalších zákonů (zákon o vysokých školách), ve znění pozdějších předpisů, a směrnicí Univerzity Pardubice č. 7/2019 Pravidla pro odevzdávání, zveřejňování a formální úpravu závěrečných prací, ve znění pozdějších dodatků, bude práce zveřejněna prostřednictvím Digitální knihovny Univerzity Pardubice.

V Pardubicích dne 24. 4. 2023

Eliška Dubjelová v. r.

PODĚKOVÁNÍ

Tímto bych ráda poděkovala vedoucí práce Mgr. Adéle Michkové, Ph.D., za čas, který mi věnovala. Všechny rady a připomínky mi byly přínosem a velice si jich vážím. Dále bych chtěla poděkovat všem zúčastněným respondentům za ochotu a vstřícnost a v neposlední řadě své rodině za cenou podporu.

ANOTACE

Tato bakalářská práce se zabývá vlivem ukrajinské války na sociální práci s cizinci v České republice. Po teoretické stránce se věnuje sociální práci s cizinci a specifikami práce s nimi. Dále představuje informace ohledně situace spojené s válkou na Ukrajině. Vzhledem k cíli práce je značný rozsah věnován popisu reakce ČR na uprchlickou vlnu z Ukrajiny způsobenou válečným konfliktem.

Výzkumná část je zaměřena na vyhledání zátěžových faktorů vzniklých u sociálních pracovníků při práci s ukrajinskými uprchlíky. Analýzou polostrukturovaných rozhovorů, provedených se sociálními pracovníky v kontaktu s uprchlíky z Ukrajiny, byly identifikovány zátěžové faktory a změny, které způsobila uprchlická krize.

KLÍČOVÁ SLOVA

Sociální práce, cizinci, sociální pracovník, limity, válka na Ukrajině, uprchlíci.

TITLE

The influence of the Ukrainian war on social work with foreigners in the Czech Republic.

ANNOTATION

This bachelor thesis deals with the impact of the Ukrainian war on social work with foreigners in the Czech Republic. Theoretically, it deals with social work with foreigners and the specifics of working with them. It also presents information about the situation related to the war in Ukraine. Given the aim of the thesis, a considerable amount of time is devoted to describing the Czech Republic's response to the refugee wave from Ukraine caused by the war conflict.

The research part is aimed at finding stress factors arising for social workers when working with Ukrainian refugees. By analyzing semi-structured interviews, conducted with social workers in contact with refugees from Ukraine, the stress factors and changes caused by the refugee crisis were identified.

KEYWORDS

Social work, foreigners, social worker, limits, war in Ukraine, refugees.

OBSAH

Úvod	12
1 Cíle a metody práce	13
1.1 Cíl práce.....	13
1.2 Metody k dosažení cíle.....	13
Teoretická část.....	14
2 Sociální práce s cizinci	14
2.1 Definice základní terminologie	16
2.2 Služby pro cizince	16
2.3 Specifické potřeby cizinců	18
2.4 Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka	21
2.5 Významní aktéři v práci s cizinci	22
2.5.1 Služba cizinecké policie	22
2.5.2 Vedení odboru azylové a migrační politiky	22
2.5.3 Správa uprchlických zařízení MV	22
2.5.4 Úřad práce ČR.....	23
3 Souvislosti s válkou na Ukrajině	23
3.1 Pobyt cizinců na území ČR	23
3.2 Migrace a integrace cizinců.....	24
3.3 Válka na Ukrajině.....	25
3.3.1 Data o cizincích v ČR.....	29
3.3.2 Informační portály pro Ukrajince v ČR.....	30
Výzkumná část	32
4 Metodika výzkumné části.....	33
4.1 Výzkumný soubor	34
4.1.1 Charakteristika respondentů	34
4.2 Sběr dat.....	34

4.3	Prezentace výsledků	35
4.3.1	Kategorie Zátěžové faktory	35
4.3.2	Kategorie Osobní limity	39
4.3.3	Kategorie Proměny pracovního prostředí.....	43
4.3.4	Podkategorie Protektivní faktory.....	46
4.4	Souhrn výsledků	48
5	Diskuze	50
6	Závěr.....	54
7	Použitá literatura.....	56
7.1	Primární zdroje	56
7.2	Sekundární zdroje.....	56
7.3	Odborné články	57
7.4	Internetové zdroje.....	59
7.5	Ostatní.....	63
8	Přílohy	65

SEZNAM OBRÁZKŮ A TABULEK

Obrázek 1 - Znázornění státních občanství cizinců v ČR (cizinci.cz, 2021)	29
Obrázek 2 - Grafické znázornění vzájemně působících faktorů (vlastní tvorba, 2023).....	35
Obrázek 3 - Leták řízení o udělení mezinárodní ochrany část 1 (migrace.com, 2023).....	66
Obrázek 4 - Leták řízení o udělení mezinárodní ochrany část 2 (migrace.com, 2023).....	67

SEZNAM ZKRATEK A ZNAČEK

ČR	Česká republika
EU	Evropská unie
IFSW	International Federation of Social Workers (Mezinárodní federace sociálních pracovníků)
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
MVČR	Ministerstvo vnitra České republiky
NATO	North Atlantic Treaty Organization (Severoatlantická aliance)
OAMP	Odbor azylové a migrační politiky
SUZ MV	Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra
UNHCR	United Nations High Commissioner for Refugees (Úřad Vysokého komisaře Organizace spojených národů pro uprchlíky)
WHO	World Health Organization (Světová zdravotnická organizace)

ÚVOD

Válku definuje Ministerstvo vnitra České republiky jako: „*Otevřený ozbrojený konflikt vyhlášený mezi dvěma státy nebo společenskými komunitami, který se projevuje přerušením normálních politických a diplomatických aktivit mezi oběma stranami, případně mobilizací všech jejich dostupných zdrojů. V oblasti, kde ke střetu dochází, může vyústit ve vyhlášení válečného stavu nebo válečné situace*“. Agrese Ruska na Ukrajinu, která vyústila ve válečný konflikt, je aktuálním tématem nejen v sociální práci. Tento válečný konflikt zapříčinil jednu z největších migračních vln od 2. světové války. Dle dostupných dat je celkový počet mezinárodních uprchlíků z Ukrajiny přes 8 100 000. V České republice se k březnu 2023 vyskytuje necelých 450 000 ukrajinských uprchlíků (migracnikonsorciium.cz, 2023).

Tato bakalářská práce se zabývá tématem Vlivu ukrajinské války na sociální práci s cizinci v ČR. Aktuálnost tématu a rozporuplný názor společnosti na migraci, který podporuje nedostatečná informovanost společnosti, byl jedním z důvodů pro vybrání daného tématu. Při sociální práci s migranty je důležité brát ohled na stresující a traumatizující následky, které s sebou může přinášet migrace. Nejen z tohoto důvodu je práce s azylanty a žadateli o azyl náročná na profesionalitu sociálního pracovníka (Brnula in Almašiová a kol., 2017, s. 8).

Podstatou této bakalářské práce je zjistit, které aspekty aktuální situace spojené s uprchlickou vlnou z Ukrajiny jsou pracovníky vnímány jako více zátěžové, tj. nad rámec zátěže, kterou na ně klade výkon profese za běžných podmínek.

Pro výzkum byla zvolena kvalitativní metoda sběru dat. Polostrukturované rozhovory mohou přiblížit, jak tuto situaci vnímají pracovníci v kontaktu s uprchlíky z Ukrajiny a zda, popřípadě jakým způsobem, je tato uprchlická krize ovlivnila.

1 CÍLE A METODY PRÁCE

1.1 Cíl práce

Cílem teoretické části je popsat sociální práci s cizinci, dále základní pojmy vztahující se k problematice cizinců, konkrétně ukrajinských uprchlíků a dostupné sociální služby, případně jejich ovlivnění důsledkem ukrajinské krize.

Cílem průzkumné části bakalářské práce je zjistit, které aspekty aktuální situace spojené s uprchlickou vlnou z Ukrajiny jsou pracovníky v kontaktu s ukrajinskými uprchlíky vnímány jako více zátěžové, tj. nad rámec zátěže, kterou na ně klade výkon profese za běžných podmínek.

1.2 Metody k dosažení cíle

Ve výzkumné části je k dosažení stanoveného cíle využít kvalitativní design výzkumu a metoda sběru dat – polostrukturovaný rozhovor. K následné analýze dat bylo využito tematické analýzy využívající otevřené kódování.

TEORETICKÁ ČÁST

2 SOCIÁLNÍ PRÁCE S CIZINCI

Mezinárodní federace sociálních pracovníků (dále jen IFSW) vydala v roce 2000 dokument s názvem Mezinárodní migrační politika. Dokument vymezuje nutnost zabezpečení základních potřeb (zejména jídlo, oblečení, přístřeší a zdravotní péči) uprchlíků (ifsw.org).

Dle IFSW jsou pro sociální pracovníky při jednání s uprchlíky klíčové tyto oblasti znalostí: *„Znalosti týkající se traumatu zakořeněné separace a ztráty, strádání a pronásledování; znalost světových podmínek, které vedly k vysídlení, a znalosti týkající se kulturních faktorů a účinků xenofobie v hostitelské komunitě. Etické principy a znalosti při formulování politiky a multidimenzionálních programů sociálních služeb pro uprchlíky“* (ifsw.org).

Mezinárodní federace sociálních pracovníků jasně definuje roli sociální práce ve vztahu k uprchlíkům. Jedná se o práci s jednotlivcem prostřednictvím poradenství a komunitního rozvoje. Dále například jako administrativu, přípravu cizinců na repatriaci neboli proces vrácení osoby zpět do místa jejího původu, ale také jako práci se žadateli o azyl (ifsw.org). Cílem sociální práce s cizinci by dle IFSW měla být trvalá řešení jejich problémů, dosažení soběstačnosti, ekonomické nezávislosti, duchovního a intelektuálního naplnění. První kroky k tomu zahrnují buď dobrovolnou repatriaci, místní usazení v zemi, kde se aktuálně nachází nebo přesídlení jinam (ifsw.org).

Specifikem sociální práce nejen u práce s cizinci je uvědomění si klientových reálných potřeb a přirozené schopnosti každého člověka vyrovnávat se nějakým způsobem s nepříznivou situací. Důležité je tedy netlačit uprchlíka do pozice oběti. Charakterem sociální práce s uprchlíky je respekt sociokulturních a psychologických specifik klientely. Zohledněna by měla být jazyková bariéra, odlišné významy gest při nonverbální komunikaci a pojetí role muže a ženy v původní společnosti klienta. Nelze tedy předpokládat společenské role uprchlíků dle našich společenských parametrů a je důležitá schopnost sebereflexe při setkání s rozdíly ve společenském postavení klientely. Jednou z největších změn klienta je změna jeho sociálního zařazení jako člověka, kdy původní zařazení zaniká a jeho nynější postavení uprchlíka představuje téměř nejnižší status. V potaz bychom měli brát fakt, že každá emigrace je vysoce traumatizující a stresující zkušenost, a proto je nutná maximální trpělivost a citlivost ze strany sociálních pracovníků (Matoušek a kol., 2005, s. 339).

Vzhledem k častým a traumatizujícím problémům, které tuto cílovou skupinu provází, klade sociální práce s cizinci a speciálně s žadateli o azyl a azylanty vysoké nároky na profesionalitu sociálního pracovníka (Brnula in Almašiová a kol., 2017, s. 8).

K udržení profesionality a dobrého vztahu s klientem je vhodné se držet etických zásad sociálních pracovníků. „*Doporučenými etickými principy přístupu k uprchlíkům jsou:*

- *respekt (k samostatnosti, k sociálním zvyklostem jiných osob, k osobám se sníženou samostatností),*
- *důvěrnost,*
- *zásada neškodit,*
- *spravedlnost (tedy rozdělovat pomoc bez ohledu na příslušnost k rase, náboženství, národnosti, sounáležitost s určitou skupinou)“ (Günterová in Matoušek, 2005, s. 335).*

Důvěra mezi sociálním pracovníkem a klientem přichází na základě častého a dlouhodobého kontaktu, kdy sociální pracovník reprezentuje hostitelskou společnost (stát) a současně působí jako obhájce práv klienta v této společnosti. Sociální pracovník musí vymezit svou roli a v případě nutnosti pravidelně klientovi objasnit své možnosti, jinak může dojít ze strany klienta k přeceňování možností pracovníka a následného zklamání z nesplnitelných očekávání, což může vést ke ztrátě důvěry nebo pasivitě klienta. Sociální pracovník spolupracuje hlavně s právníkem a psychologem dle potřeb klienta. Právní poradenství se zaměřuje převážně na seznámení klienta s právy a povinnostmi podle zákona o azylu (zákon č. 325/1999 Sb.). Během práce s klientem může nastat nutnost zapojení zdravotnických pracovníků, případně i sociálních pracovníků veřejné správy. V práci s uprchlíky hrají významnou roli dobrovolníci, kteří mohou pomoci s prevencí pasivity klienta a stereotypem v pobytových střediscích (Matoušek a kol., 2005, s. 339–341).

Dobrovolnictví je forma pomoci, která je vykonávána na základě altruismu – konat dobro ve společnosti, a to ve svém volném čase bez očekávání finanční odměny. Většinou zahrnuje několik hodin týdně a tato aktivita v nižším počtu hodin umožňuje dobrovolníkům vnést svěžest do práce profesionálů, kde je velké riziko syndromu vyhoření. Neprofesionální status dobrovolníka podporuje pružnost, neformálnost a osobní přístup ke klientům. Individuální přístup dobrovolníků přináší zkvalitnění služby a schopnost navázat přátelství (Matoušek In: Slowík, 2011, s. 47 a Šimková In: Zášková, Mojžíšová, 2011, s. 66).

2.1 Definice základní terminologie

Tato kapitola vysvětlí základní pojmy z pohledu zákona nebo autorů, které se mohou vyskytovat v této bakalářské práci. Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR definuje, že „*cizincem se rozumí fyzická osoba, která není státním občanem České republiky, včetně občana Evropské unie*“. Na území ČR je cizincům přiřazován různý status zpravidla dle délky pobytu a jeho účelu, od kterého se odvozují další práva a povinnosti (Dohnalová, 2012, s. 7).

Osoba, které bylo v ČR přiznáno postavení uprchlíka je označována jako azylant. Úmluva o právním postavení uprchlíků (tzv. Ženevská úmluva) definuje pravidla pro přiznání mezinárodního statusu uprchlíka se státní příslušností třetích zemí a dává jim oprávnění pobývat na území státu (Dohnalová, 2012, s. 14).

Azylant neboli uznaný uprchlík je ten, komu byl udělen azyl z důvodu prokázání oprávnění jeho strachu z pronásledování v zemi původu. Azylantů v poměru k žadatelům o azyl je podstatně méně. Po pěti letech je možné, aby azylant podal žádost o udělení českého státního občanství (Günterová in Matoušek, 2005, s. 336-337).

Azyl definuje Dohnalová (2012, s. 7) jako „*ochranný pobyt, který stát poskytuje příslušníkovi jiného státu nebo osobě bez státní příslušnosti, a to v souvislosti s jeho/jejím pronásledováním z důvodu rasy, pohlaví, náboženství, národnosti, příslušnosti k určité sociální skupině nebo pro zastávání určitých politických názorů ve státě, jehož občanství má, nebo v případě, že je osobou bez státního občanství, ve státě jeho posledního trvalého bydliště. V ČR jsou důvody udělení azylu specifikovány v zákoně č. 325/ 1999 Sb., o azylu - § 12, 13, 14*“.

2.2 Služby pro cizince

Služby pro cizince můžeme rozdělit na informační a poradenské služby. Most pro o.p.s. je organizace, která poskytuje prolínající se služby cizincům v Pardubickém kraji. Jednou ze služeb je poradna pro cizince, kde je poskytováno odborné sociální poradenství pro cizince skrze ambulantní a terénní formu. Služby jsou bezplatné a anonymní pro cizince s jakýmkoli statutem pobytu. Poradna pro cizince dále poskytuje tlumočení a doprovody, například při kontaktu s úřady nebo lékaři. Terénní práce zde slouží převážně k distribuci informací o poskytovaných službách (mostpro.cz). Terénní sociální práce s migranty bývá častěji jednorázová a krátkodobá, například poskytnutí informací nebo navázání na relevantní sociální službu. Jelínková (2022, s. 21) uvádí, že „*základním specifíkem terénní sociální práce s migranty je totiž nejen časté překonávání jazykové bariéry, ale také bariér kulturních, a to v*

širokém slova smyslu. Do reality práce terénního sociálního pracovníka s migranty se tak promítá nejen to, že se klienti seznamují s často odlišným fungováním institucí, pracovních vztahů či třeba jinými kulturními vzorci, ale i jejich prvořadě porozumění tomu, co terénní (sociální) pracovník nabízí. Zároveň je z řady důvodů (například v mnoha případech nejistá pobytová situace klientů či vázanost vyřizování pobytu na nejrůznější zprostředkovatelské struktury) třeba ze strany terénního sociálního pracovníka větší míra citlivosti“.

V ČR existují tři typy pobytových zařízení pro uprchlíky, které má na starosti Ministerstvo vnitra. Tyto pobytové služby jsou určeny žadatelům o azyl. Pro první kontakt s uprchlíkem využíváme přijímací střediska, která slouží v základní době pobytu uprchlíků k ověření jejich totožnosti a k provedení základních lékařských vyšetření. Po vykonání těchto dvou základních činností se cizinec přesouvá do pobytového střediska, které je určeno pro dlouhodobé ubytování žadatelů o azyl. Zde jsou služby zahrnující například stravu a ubytování poskytovány bezplatně pro osoby bez prostředků k jejich uhrazení. V případě, že žádost o azyl byla úspěšně vyřízena, azylanti mohou využít integrační azylová střediska k přechodnému ubytování. V těchto střediscích jsou služby a ubytování poskytovány za úhradu. Informační a poradenské služby jsou azylantům poskytovány skrze specializované nevládní organizace, jako je například Poradna pro uprchlíky Českého helsinského výboru. Mohou se také obrátit na pracovníky sociálních odborů na obecních/magistrátních úřadech (Matoušek a kol., 2007, s. 95).

Informační a poradenské služby poskytuje i Centrum na podporu integrace cizinců (dále CPIC), které je organizační jednotkou Správy uprchlických zařízení a cílovou skupinou jsou dlouhodobě pobývajícím cizinci a osoby, kterým byla udělena mezinárodní ochrana (azylanti a osoby požívající doplňkové ochrany).

CPIC poskytuje tyto služby:

- sociální poradenství,
- právní poradenství,
- psychosociální poradenství,
- kurzy českého jazyka,
- tlumočnické služby,
- sociokulturní kurzy,
- provoz internetového pracoviště a knihovny,
- komunitní pracovníci,
- vzdělávací, kulturní a společenské akce (integracnicentra.cz).

Integrační program státu se zabývá 5 hlavními oblastmi: bydlením, vzděláváním, zaměstnáváním, sociální a zdravotní oblastí. Integrační program nabízí azylantům kurzy českého jazyka a kurzy sociokulturních dovedností, které mají azylanta připravit na život v českém kulturním prostředí. Doporučuje se začít s kurzy ideálně okamžitě po udělení ochrany. Základní kurz českého jazyka je poskytován bezplatně v rozsahu 400 hodin. Na závěr kurzu obdrží účastník osvědčení o absolvování kurzu a o vykonání závěrečné zkoušky (integracniprogram.cz).

Ministerstvo vnitra je jedním z orgánů, který nese odpovědnost za provádění integrační politiky. „*Hlavním cílem státního integračního programu je pomoci Vám v oblasti bydlení, zaměstnání, jazykového a dalšího vzdělávání doplněné sociální asistencí*“ (mvr.cz). Cizinec se může dobrovolně přihlásit do seminářů a zde je povinen následovat určitá pravidla kurzu. Vstup je podmíněn uznaným statutem azylanta, který předkládá v integračním azylovém středisku při zájmu o účast. Mezi integrační semináře pro držitele mezinárodní ochrany patří například projekt Nový domov v ČR, který slouží k usnadnění orientace v novém prostředí a k získání základních informací pro život v nové zemi (novy-domov.cz).

2.3 Specifické potřeby cizinců

Cizinci jako klienti sociálních služeb se potýkají s jazykovou bariérou. Jak je již výše zmíněno, existují kurzy českého jazyka cílené přímo pro azylanty, ale veškerá předchozí komunikace bez znalosti českého jazyka může být limitující. Tento limit následně zasahuje do spolupráce jak ze strany sociálních pracovníků, tak ze strany klientů. Specifickou potřebou je tedy možnost komunikace skrze překladatele, pokud se klient a sociální pracovník nejsou schopni domluvit jinou formou např. pomocí komunikačních karet či s využitím překladače online.

Kvalifikačním benefitem pro sociální pracovníky ve službách pro cizince je znalost cizích jazyků. Vzhledem k tématu bakalářské práce by byla prospěšná znalost ruského a ukrajinského jazyka u sociálních pracovníků. Dalším přínosem pro sociální práci s cizinci mohou být kvalifikovaní pracovníci jiné národnosti, kteří by při komunikaci neměli jazykovou bariéru z důvodu stejného mateřského jazyka. Využívání para profesionálů pocházejících ze stejné etnické skupiny, včetně uprchlické populace, doporučuje například Agentura OSN pro uprchlíky (UNHCR), která v dokumentu Tlumočení pro práci s uprchlíky popisuje standarty a principy tlumočení s uprchlíky včetně přínosu komunitního tlumočení.

„Komunitní tlumočníci mohou být přistěhovanci první generace, uprchlíci nebo jejich potomci. Mohou nebo nemusí mít silné vazby na skupinu přistěhovalců nebo uprchlíků. Často se na ně

pohlíží jako na sociální pracovníky, z toho důvodu, že pomáhají lidem z menšinové skupiny překonávat jazykovou bariéru, která by jim mohla bránit v plném využití jejich práv“ (UNHCR, 2009, s. 18).

Dokument Tlumočení při práci s uprchlíky dále zmiňuje důležitost správné interpretace uprchlíka a tlumočnickovu vlivnou pozici, kdy mají nad uprchlíky/sledovanými osobami značnou moc. Nejen z tohoto důvodu dokument obsahuje Kodex chování tlumočnicka, který má vést tlumočnický k profesionálnímu chování a k etickému rozhodování při práci s uprchlíky (UNHCR, 2009, s. 17,102).

Ministerstvo práce a sociálních věcí realizovalo projekt „Sociální tlumočení ve styku s cizinci“, jehož hlavním cílem bylo přispět k řešení problémů spojeným s neznalostí jazyka u nově příchozích cizinců. Neznalost jazyka může vést až k frustraci, protože klient nerozumí a někdy nemůže ani naplnit svoje základní potřeby. Neznalost jazyka může dále vést k nedostatečné informovanosti a tím vzniká závislost cizinců na tlumočnických službách či jiných agenturách. Projekt měl přispět k vyřešení nedostatečného množství tlumočnicků zaměřených na sociální problematiku. Celkem bylo v roce 2011 a 2012 vyškoleny 26 profesionálních tlumočnicků (mpsv.cz, 2020).

Dalším limitem a zároveň jednou z bariér ve společnosti může být neznalost uprchlické problematiky mezi běžnou veřejností. Časová nejistota azylového procesu může ovlivňovat všechny strany, u klienta však stres a možné prožité trauma mohou vyústit v posttraumatickou stresovou poruchu. *„Termín posttraumatická stresová porucha (PTSD) je používán pro úzkostnou poruchu, která se typicky rozvíjí po emočně těžké, stresující události, která svojí závažností přesahuje obvyklou lidskou zkušenost a bývá traumatickou pro většinu lidí. Takovou traumatickou událostí je např. výbuch bomby, válečné události, přírodní katastrofy (zemětřesení, záplavy, výbuch sopky, vichřice), traumata způsobená lidmi (přepadení, znásilnění), ale i autohavárie, požár apod.“ (Praško a kol., 2001, s. 157).*

Pro profesionály pracující s traumatizovanými klienty existuje vysoké riziko vzniku sekundárního traumatického stresu, také známý jako zástupná traumatizace nebo únava ze soucitu. Tyto koncepty se týkají negativních dopadů nepřímého vystavení traumatu, což vede k symptomům vniknutí představ od klientů a vyhýbání se naslouchání jejich traumatických zážitků (Figley in Wirth et al., 2018, s. 258).

V případě výskytu PTSD u klienta by měla být navázána odborná spolupráce k zajištění co nejlepšího možného zdravotního stavu. Ačkoli je PTSD nejvíce známý výsledek diagnózy po

prožitém traumatu, může se u klientů s traumatickým zážitkem vyskytovat i deprese a úzkosti. Až 1/3 uprchlíků je diagnostikována s výše zmíněnými zdravotními problémy. Javanbakht zmiňuje, že odbornou pomoc potřebuje však více než 1/3 klientů, jelikož ne všichni se plně kvalifikují na některou z diagnóz, ale jejich příznaky stále ovlivňují funkčnost a schopnost vést běžný život jako jejich vrstevníci. Přestože již klient odešel z válečného prostředí do jiné země, neléčené trauma může i nadále ovlivňovat psychické zdraví jedince a vyústit ve fyzické symptomy až v onemocnění (Javanbakht, 2022, s. 2).

Při práci s cizinci a převážně s uprchlíky je třeba mít na paměti, že si pravděpodobně prošli traumatickou událostí a je vhodné u nich uplatnit trauma-informovaný přístup. Trauma-informovaný přístup vychází z předpokladu, že jedinec má s velkou pravděpodobností ve své anamnéze trauma. Tento model péče vychází ze silných stránek klienta a je založen na pochopení traumatu a jeho možného dopadu. „*Trauma-informovaný přístup zahrnuje tři klíčové prvky: uvědomění si prevalence traumatu, povědomí o tom, jak trauma ovlivňuje všechny osoby zapojené v daném programu, organizace nebo službě, včetně personálu, implementace těchto znalostí do praxe*“ (SAMHSA in Klepáčková a kol., 2020, s. 21).

Hlavními principy trauma-informovaného přístupu jsou: bezpečí, důvěryhodnost a transparentnost, možnost volby, spolupráce, zmocnění, respekt k odlišnosti. Smyslem přístupu není léčit symptomy, ale poskytovat služby vhodným a přístupným způsobem pro jedince, který mohl být v životě traumatizovaný (Klepáčková a kol., 2020, s. 22-23).

Světová zdravotnická organizace (WHO) zdůrazňuje důležitost vypořádání se s válečnými psychologickými traumaty a naléhala na členské státy, aby posílily opatření na ochranu dětí před ozbrojenými konflikty a v rámci těchto konfliktů. V roce 2005 vydala výkonná rada WHO rezoluci s názvem Podpora realizace programů k nápravě psychických škod způsobených válkou, konflikty a přírodními katastrofami. WHO reakcí na příliv uprchlíků z Ukrajiny vytvořila online kurz s názvem Poskytování kvalitních zdravotních služeb uprchlíkům a migrantům z Ukrajiny. Účelem tohoto online kurzu je podpora zdravotnických pracovníků tím, že předvede, jak lze globální standardy kompetencí přizpůsobit a aplikovat v reálném prostředí, v tomto případě na migraci a vysídlení z Ukrajiny. Globální standardy kompetencí určují řadu kompetencí a chování, které mají pomoci zdravotnickým pracovníkům poskytovat kulturně citlivou péči uprchlíkům a migrantům (who.int, 2022).

V rámci prevence nevratných psychických změn je vhodné navrhnout intervence speciálně pro danou postiženou skupinu osob. Například je vhodné zvážit, jak komunity uctívají své ztráty a

optimálně koordinovat události, aby nedošlo k zbytečnému prodlužování zkušeností s traumatizací nebo ukotvení pocitu oběti v dané komunitě (Di Friona et al. 2022, s. 29).

Společnost může na klienta sociálních služeb pro cizince působit negativně kvůli stereotypům, xenofobii a rasismu. Tyto názory společnosti často eskalují s nárustem uprchlických vln a následující politickou reakcí. Anti-imigrační přístup společnosti byl silný i v případě uprchlíků odcházející ze Sýrie z důvodu války v roce 2015, kdy došlo k zpřísnění migrační politiky států. Politické postoje a rozhodnutí země, jako třeba uzavření hranic v Maďarsku, ovlivňují a mohou spouštět anti-imigrační postoje ve společnosti (Popescu a Libal, 2018, s. 2-3).

2.4 Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka

Dle Slovníku sociálního zabezpečení (2015, s. 98) je sociální pracovník: *„kvalifikovaný pracovník vykonávající činnosti, které přispívají k uskutečňování smyslu a účelu sociální práce, tj. k ochraně lidských práv a lidské důstojnosti a k podpoře sociálního bezpečí osob. Tyto odborné činnosti jsou vykonávány v souladu s rozsahem odborné kvalifikace sociálního pracovníka. Sociální pracovník při své práci využívá metody sociální práce a poznatky dalších oborů, jakými jsou např. právo, psychologie, sociologie. Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka jsou svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost odpovídající požadavkům stanoveným zákonem“.*

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

Mezi úkoly sociálního pracovníka patří i depistáž, plánování a koordinace služeb, případně jejich hodnocení. Zákon 108/2006 Sb. o sociálních službách dále stanovil předpoklady pro výkon povolání, které by měly sloužit k zachování určitých standardů kvality sociálních pracovníků.

Kvalifikace sociálního pracovníka je upravena v zákoně 108/2006 Sb. o sociálních službách a vztahuje se i na kvalifikaci sociálního pracovníka v zařízeních pro zajištění cizinců a v azylových zařízeních. Paragraf 110 zákona 108/2006 Sb. o sociálních službách určuje jako předpoklady k výkonu práce sociálního pracovníka jeho bezúhonnost, svéprávnost, zdravotní

způsobilost a odbornou způsobilost. Činnost sociálního pracovníka tedy nelze vykonávat bez minimálně vyššího odborného vzdělání v oborech specializovaných na sociální práci.

Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR má součástí Stanov Asociace Etický kodex, který každého člena zavazuje k jeho vykonávání. Tento dokument obsahuje specifické hodnoty sociální práce, kterými jsou lidská důstojnost, sociální rovnost, mezilidské vztahy, mlčenlivost, diskrétnost a sociální změna (apsscr.cz, 2023).

2.5 Významní aktéři v práci s cizinci

2.5.1 Služba cizinecké policie

Služba cizinecké policie plní úkoly související s odhalováním nelegální migrace a uplatňuje represivní opatření vůči cizincům zdržujících se na území České republiky v rozporu se zákonem č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území ČR (policie.cz). Cizinecká police má tedy na starosti deportace migrantů do země svého původu.

2.5.2 Vedení odboru azylové a migrační politiky

Ministerstvo vnitra je gestorem za problematiku mezinárodní migrace a mezinárodní ochrany v České republice, a to jak na úrovni legislativně koncepční, analytické, tak i realizační. V rámci Ministerstva vnitra za tuto oblast zodpovídá Odbor azylové a migrační politiky (mvcr.cz).

„Odbor azylové a migrační politiky (OAMP) je útvarom Ministerstva vnitra a konkrétne sa venuje oblasti mezinárodnej ochrany, vstupu a pobytu cizinců, koordinaci integrace cizinců, mezinárodní a evropské spolupráci v oblasti azylu a migrace, schengenské spolupráci, ochraně hranic a návratové politice. Odbor je mimo jiné také útvarom ministerstva pro řízení organizační složky státu Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra; předkládá návrhy na zřízení či změnu charakteru azylových zařízení nebo zařízení pro zajištění cizinců“ (mvcr.cz).

2.5.3 Správa uprchlických zařízení MV

Jednou z hlavních činností této organizace je provoz přijímacích středisek, pobytových středisek, integračních azylových středisek, zařízení pro zajištění cizinců a Center na podporu integrace cizinců. V uvedených zařízeních je poskytována škála služeb pro žadatele o udělení mezinárodní ochrany, jejím držitelům a zajištěným cizincům (suz.cz, 2017).

„Konečným cílem ochrany uprchlíků je pomoci najít trvalá řešení, která uprchlíkům umožní obnovit svůj život v důstojnosti a míru. Existují tři taková řešení, kde může UNHCR pomoci:

místní integrace, návrat do domovské země nebo přesídlení do třetí země, když někdo nemůže zůstat v hostitelské zemi“ (unhcr.org, 2016).

Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra (dále SUZ MV) je generálním poskytovatelem integračních služeb v rámci Státního integračního programu, tudíž stejně jako UNHCR pomáhá s integrací cizinců. SUZ MV provozuje Centra na podporu integrace cizinců, ve kterých jsou poskytovány služby legálně pobývajícím cizincům, kteří žijí v ČR dlouhodobě a dále osobám, kterým byla udělena mezinárodní ochrana (suz.cz, 2017).

2.5.4 Úřad práce ČR

Vzhledem k ukrajinské uprchlické krizi v ČR je vhodné zmínit i roli Úřadu práce při práci s cizinci. Úřad práce poskytuje mimořádnou okamžitou pomoc, humanitární dávku a příspěvek pro solidární domácnost. Humanitární dávka (dále HUD) je poskytována cizincům, kterým byla udělena dočasná ochrana na území ČR a kteří nemají prostředky na úhradu základních životních potřeb. O HUD lze požádat prostřednictvím mobilní aplikace nebo osobně na kontaktním pracovišti Úřadu práce ČR. Příspěvek pro solidární domácnost (dále PPSD) je určen pro fyzickou osobu, která bezplatně poskytla ubytování cizinci s dočasnou ochranou. O PPSD lze požádat pouze elektronicky a žádost je vždy za měsíc zpětně. V případě, že se občan Ukrajiny s udělenou dočasnou ochranou zaeviduje na Úřad práce ČR jako uchazeč nebo zájemce o zaměstnání, může zde také požádat o úhradu kurzu českého jazyka (mpsv.cz).

3 SOUVISLOSTI S VÁLKOU NA UKRAJINĚ

3.1 Pobyt cizinců na území ČR

Druhy pobytu cizinců na území ČR dělíme na trvalý nebo přechodný pobyt, který se následně rozlišuje na přechodný pobyt krátkodobý a dlouhodobý. Záleží na typu víza, které bylo cizinci uznáno dle zákona č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky. Zvláštní kategorie pobytu je pro žadatele o udělení mezinárodní ochrany, pro azylanty nebo pro osoby používající doplňkové ochrany. Tato kategorie spadá pod zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a řídí se legislativou vymezenou mezinárodními úmluvami a evropskou komunitární legislativou (Dohnalová, 2012, s. 86).

Mezinárodní ochrana zastřešuje pojem pro azyl a doplňkovou ochranu v ČR. Doplňková ochrana se uděluje z důvodů hrozícího reálného nebezpečí vážné újmy v případě návratu cizince do země svého původu a zároveň v případě, že cizinec nesplňuje důvody pro udělení azylu. Vážnou újmu je brána například poprava, trest smrti, mučení nebo nelidské zacházení.

Osoba používající doplňkovou ochranu má stejné postavení jako cizinec s uděleným trvalým pobytem, avšak pouze na časově omezenou dobu (Dohnalová, 2012, s. 99).

Cílem zavedení mechanismu dočasné ochrany je zmírnit tlak na vnitrostátní azylové systémy a možnost žadatelů používat harmonizovaných práv v celé EU. Tato práva se týkají pobytu a bydlení, přístupu na trh práce, lékařské pomoci a přístupu dětí ke vzdělání (consillium.europa.eu, 2022).

Jestliže žadatel nespĺňuje podmínky pro udělení dočasné ochrany a nemůže se vrátit do své země, má možnost požádat o udělení víza k pobytu nad 90 dnů za účelem strpění pobytu na území (frs.gov.cz).

Řízení o udělení mezinárodní ochrany začíná momentem podání žádosti na policii nebo přímo úředníkům ministerstva vnitra. Následuje pohovor, který může probíhat v několika sezeních. Průběh vyřízení žádosti o udělení mezinárodní ochrany je graficky zobrazen v příloze č. 1 (migrace.com, 2023).

V případě, že rodina cizince byla rozdělena, lze požádat o její sloučení skrze žádost o dlouhodobé vízum za účelem společného soužití rodiny nebo žádost o dlouhodobý pobyt za účelem společného soužití rodiny. Tuto žádost může podat rodinný příslušník cizince, který v ČR už pobývá a má zde status držitele mezinárodní ochrany, tj. azylant nebo držitel doplňkové ochrany (unhcr.org).

3.2 Migrace a integrace cizinců

Slovník sociálního zabezpečení (2015, s. 36) definuje migrující osobu jako člověka, který se přemísťuje mezi státy. Migrace je vysvětlena jako stěhování obyvatel z jednoho regionu (země, kontinentu) do jiného regionu, může tedy jít o jev vnitrostátní i mezinárodní (Matoušek, 2008, s. 102).

Migrace nejen mění stav osoby z hlediska sociálního, ale ovlivňuje i práva migrující osoby.

„Přeshraniční migrace má dopady na práva migračních osob mimo jiné v oblasti sociálního zabezpečení. S tím je spojeno riziko střetu právních řádů více států, zejména otázka, kde má být osoba pojištěna a kde jí vznikne nárok na dávku. Z tohoto důvodu existuje v ČR koordinace systémů sociálního zabezpečení, která prostřednictvím koordinačního nařízení uvedené situace řeší. Ve vztahu k migrace se zeměmi mimo EU/EHP jsou uzavírány mezinárodní smlouvy o sociálním zabezpečení“ (Slovník sociálního zabezpečení, 2015, s. 36).

Evropská komise zastává názor, že: „*integrace a začleňování mohou a měly by být oboustranně přínosným procesem, z něhož bude mít prospěch celá společnost*“ (eur-lex.europa.eu, 2020).

Účinná integrace zvyšuje soudržnost a prosperitu evropských společností a měla by být považována za sociální a hospodářskou investici. Je však důležité aktivní zapojení obou stran – migrantů i hostitelské společnosti. Evropská unie vychází z Akčního plánu EU pro integraci a začlenění na období 2021-2027. Plán byl od předchozí verze obohacen o cílené zaměření na začlenění všech lidí bez výjimky a je reakcí EU na podporu osobám prchajícím před válkou. Jedním z konkrétních opatření je přístup k ubytování a bydlení, kde vznikla iniciativa „bezpečné domovy“. Evropané, kteří poskytnou své domovy osobám prchajícím před válkou, budou finančně odměněni (Dítko in migraceonline.cz, 2022).

Integrace cizinců je komplexní proces, který se neustále mění, avšak je klíčovým pro sociální soudržnost. Zaměřuje se zejména na občany třetích zemí – zemí mimo EU/EHP a Švýcarsko. Integrační politika má za cíl podporovat začlenění legálně pobývajících cizinců do společnosti a zajistit oboustranně přínosné, nekonfliktní soužití mezi cizinci i majoritní společností. Dále má předcházet vzniku uzavřených komunit cizinců a jejich společenské izolaci či sociálnímu vyloučení. Základním dokumentem politiky vlády, který stanovuje konkrétní úkoly a váže vládu ČR k jejich realizaci, je Koncepce integrace cizinců (cizinci.cz).

3.3 Válka na Ukrajině

Masivní uprchlická vlna byla způsobena útokem Ruska na Ukrajinu, který začal 24. 2. 2022. Tato ruská vojenská invaze změnila obvyklý stav věcí a způsobila ekonomickou, humanitární a migrační krizi. Značná část Ukrajinců, zejména ženy a děti, odešly do zahraničí hledat bezpečnější životní podmínky, což způsobilo nejhorší a nejrychlejší migrační krizi od druhé světové války (Gerlach, Ryndzak, 2022).

Vedoucí představitelé EU reagovali na vojenskou agresi Ruska vůči Ukrajině sankcemi. Dále vydali společné prohlášení, kde důrazně odsoudili ruskou agresi a uvedli, že Rusko svými neopodstatněnými vojenskými akcemi ohrožuje evropskou a celosvětovou stabilitu a porušuje mezinárodní právo. Rusko bylo vyzváno k okamžitému ukončení vojenské akce a k odvolání ozbrojených sil z celého území Ukrajiny (consilium.europa.eu, 2022).

Nepřátelství a brutalita, kterou způsobil začátek ruského útoku, byla šokující pro všechny. Po uvalení tvrdých sankcí na Rusko následovala dodávka těžkých zbraní na Ukrajinu a jednostranné stažení mnoha západních firem z Ruska (Dijkstra et al., 2022).

„Základním dokumentem pro řešení válečných konfliktů je humanitární právo a Ženevská konvence“ (Princová, 2012, s. 11). Válečné konflikty mají za následek, kromě ztrát na životech, hlavně velké množství uprchlíků, jako tomu je i v případě války na Ukrajině.

Nejen z toho důvodu byla po mimořádném zasedání Rady pro spravedlnost a vnitřní věci, které se uskutečnilo 27.2.2022, v plném rozsahu aktivována integrovaná opatření EU pro politickou reakci na krizi (IPCR) (consilium.europa.eu, 2022).

Mechanismus IPCR poskytuje konkrétní nástroje pro sdílení informací, usnadnění spolupráce a koordinace reakce na krizi. Opatření IPCR mají tři režimy fungování, přičemž Rada EU odsouhlasila režim plné aktivace.

Režim plné aktivace obsahuje:

- sdílení existujících zpráv o krizích,
- nepřetržitě dostupné kontaktní místo,
- analytické zprávy o situaci,
- webová platforma pro výměnu a shromažďování informací,
- krizové zasedání velvyslanců při EU nebo ministrů,
- návrhy na opatření EU (Komínková, 2020).

Rada EU nadále sankciovala Rusko v různých oblastech, kromě přímé sankce na prezidenta Ruské federace Vladimira Putina a ministra zahraničních věcí Ruské federace Sergeje Lavrova. V důsledku hromadného přílivu osob prchajících z Ukrajiny vlivem války, Rada EU dne 4.3. 2022 přijala prováděcí rozhodnutí, kterým se zavádí dočasná ochrana (consilium.europa.eu, 2022).

Ministerstvo vnitra ČR udělilo po rozhodnutí Rady EU dočasnou ochranu uprchlíkům z Ukrajiny. Dočasná ochrana je vyhlášena státem např. při válečném konfliktu kdy hrozí, že situace bude nestabilní (Dlubalová in mvcr.cz, 2022).

Ministerstvo vnitra uvádí, že dočasná ochrana bude poskytována zejména těmto osobám:

1. *„Občanům Ukrajiny, kteří před dnem 24. února 2022 pobývali na Ukrajině a Ukrajinu následně opustili.*
2. *Cizincům ze třetích zemí a osobám bez státní příslušnosti, kterým byla před datem 24. února 2022 na Ukrajině poskytnuta mezinárodní ochrana nebo odpovídající vnitrostátní ochrana.*
3. *Rodinným příslušníkům osob uvedených v bodě 1–2, kteří společně s nimi pobývali na Ukrajině před datem 24. února 2022 a následně společně Ukrajinu opustili. Rodinným příslušníkem se rozumí manžel/manželka, registrovaný partner, nezletilé svobodné dítě osoby uvedené v bodě 1–2 nebo nezletilé svobodné dítě manžela takové osoby anebo jiný tzv. blízký příbuzný závislý na péči a žijící v rodině takové osoby.*
4. *Cizincům, kteří byli ke dni 24. února 2022 držiteli platného povolení k trvalému pobytu na území Ukrajiny a jejich vycestování do státu, jehož jsou státním občanem, nebo části jeho území, není možné z důvodu hrozby skutečného nebezpečí podle § 179 odst. 2 zákona o pobytu cizinců na území České republiky.“ (frs.gov.cz).*

Udělení dočasné ochrany se prokazuje tzv. vízovým štítkem, jehož platnost měla původně končit všem k datu 31.3. 2023. Z důvodu pokračování konfliktu nyní nelze předpokládat možnost blízkého návratu uprchlíků do svých domovů, a vláda proto schválila možnost prodloužení pobytového oprávnění do konce března roku 2024. Toto prodloužení umožňuje balíček „Lex Ukrajina IV“, který byl schválen vládou 30.11. 2022 (Dlubalová in mvr.cz, 2022).

Evropská unie krom sankcí vůči Rusku podpořila Ukrajinu i finanční pomocí až ve výši 9 miliard eur. Vedoucí představitelé EU dále odsoudili útoky Ruska na civilní obyvatelstvo a znovu kladli důraz na nutnost dodržování mezinárodního humanitárního práva. Dále apelují na fakt, že všechny osoby odpovědné za válečné zločiny budou v souladu s právem potrestány. S cílem pomoci Ukrajině uplatňovat její přirozené právo na sebeobranu bude nadále EU poskytovat vojenskou podporu (consilium.europa.eu, 2022).

EU od roku 2003 úzce spolupracuje se Severoatlantickou aliancí (NATO), která v reakci na ruskou invazi navýšila své vojenské síly převážně ve střední Evropě. Chování ruského prezidenta Vladimira Putina podpořilo jednotu na Západě, který se postavil proti útoku Ruska na Ukrajinu (Hunter, 2022, s. 17).

V listopadu 2022 byla zahájena vojenská pomocná mise Evropské unie na podporu Ukrajiny (EUMAM Ukraine). Cílem této mise bylo posílení vojenské schopnosti ukrajinských ozbrojených sil k bránění územní celistvosti Ukrajiny v rámci jejich mezinárodně uznaných hranic (consilium.europa.eu, 2022).

Jedním z dalších kroků Evropské rady během agrese Ruska na Ukrajinu bylo udělení statusu kandidátské země EU pro Ukrajinu. Komise EU má za cíl vypracovat plán dalších kroků, jejichž splnění usnadní Ukrajině přístup na jednotný trh EU.

Ukrajina je klíčovým producentem a vývozcem základních potravin jako je kukuřice. V důsledku ruské blokády ukrajinských přístavů nebylo možné potraviny distribuovat. Charles Michel, předseda Evropské rady, na summitu o globálním potravinovém zabezpečení řekl následující: *„Hlavní výzvu pro celosvětové společenství představuje potravinové zabezpečení. Dnešní globální potravinovou krizi dále prohlubuje válka Ruska proti Ukrajině. V mnoha částech světa hrozí hladomor, a proto je načase, abychom nyní dali našim politickým závazkům podobu konkrétních opatření“*. Jednou z hlavních priorit zemí EU je pomoci Ukrajině s vývozem zemědělsko-hospodářské produkce a za tímto účelem byl zřízen akční plán tras solidarity mezi EU a Ukrajinou (consilium.europa.eu, 2022).

3. února 2023 se uskutečnil první summit EU–Ukrajina od začátku ruské agrese a také od doby, kdy Evropská rada udělila Ukrajině status kandidátské země.

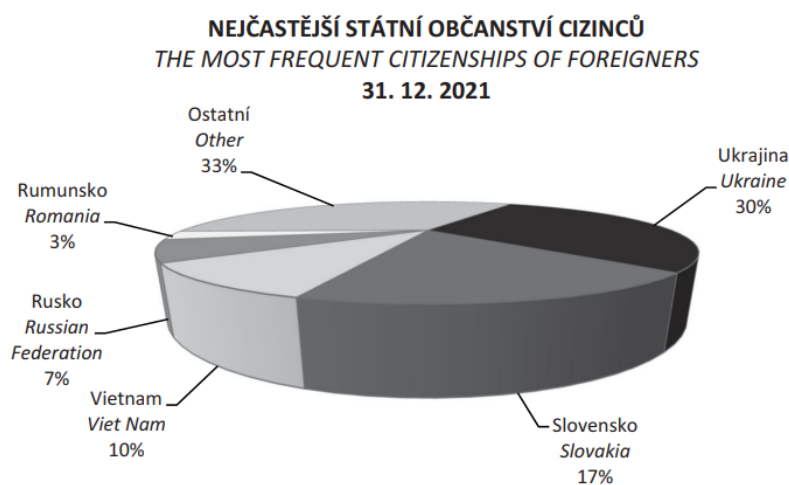
Vedoucí představitelé jednali o těchto tématech:

- evropské směřování Ukrajiny a proces přistoupení,
- reakce EU na útočnou válku Ruska proti Ukrajině,
- iniciativy Ukrajiny usilující o spravedlivý mír a odpovědnost,
- spolupráce v otázkách pomoci Ukrajině a její obnovy a v oblasti energetiky a konektivity,
- globální potravinové zabezpečení (consilium.europa.eu).

Předseda Evropské rady Charles Michel na tiskové konferenci po summitu EU-Ukrajina v Kyjevě prohlásil: *„EU bude stát při vás a vašich občanech i v budoucnu, a tak dlouho, jak bude třeba. Budeme na vaší straně, abychom obnovili moderní, prosperující Ukrajinu pevně ukotvenou na naší společné evropské cestě“*.

3.3.1 Data o cizincích v ČR

Dle roční zprávy o situaci v oblasti migrace a integrace cizinců na území ČR v roce 2021 tvořili cizinci (občané EU i cizinci ze třetích zemí) 5,8% obyvatelstva. Legálně pobývajících cizinců bylo celkem 658 600 osob. Většinu (98,6 %) z celkového počtu cizinců tvořili cizinci pobývající na území ČR déle než jeden rok. Mezi cizinci převažují občané třetích zemí, zejména dominují občané Ukrajiny, Vietnamu a Ruska. Občané EU tvořili 33,7 % z celkové cizinecké populace v ČR, kdy nejpočetnější skupinou byli občané Slovenska a Rumunska – viz obrázek níže (cizinci.cz).



Obrázek 1 - Znázornění státních občanství cizinců v ČR (cizinci.cz, 2021)

Nejčastějším účelem pobytu před uprchlickou krizí z Ukrajiny byla v roce 2021 výdělečná aktivita – zaměstnání, dále studium (cizinci.cz).

K 31. březnu 2022 bylo na území ČR registrováno celkem 922 516 osob cizí státní příslušnosti. Počet cizinců od minulého roku vzrostl zejména kvůli vydávání dočasné ochrany státním příslušníkům z Ukrajiny. Celkem 249 960 osob obdrželo dlouhodobá víza za účelem dočasné ochrany v ČR. Ve čtvrtletní zprávě o migraci II. rok 2022 se zvýšil počet ukrajinských příslušníků na 594 166 osob, z toho 92 313 osob s trvalým pobytem a 501 853 osob s přechodným pobytem (mvcr.cz, 2022).

Součástí migrační politiky je politika návratová. Realizaci návratů má v gesci Ministerstvo vnitra s ředitelstvím cizinecké policie a Správou uprchlických zařízení. Pomoc nabízejí i nestátní neziskové organizace, jako je například International Organization for Migration (dále IOM). IOM je v českém jazyce zkratkou pro Mezinárodní organizaci pro migraci, která se zabývá různými aspekty migrace. Celkem se do země svého původu dobrovolně vrátilo

310 občanů, z toho 38 ukrajinských příslušníků. Nucených návratů, které slouží k vypořádání se s nelegální migrací, bylo celkem 197, z toho 21 příslušníků Ukrajiny (mvcr.cz, 2022).

Počet cizinců na území ČR nadále stoupá zejména kvůli příslušníkům Ukrajiny, kteří prchají před válkou ve své zemi. K 31.12. 2022 bylo registrováno celkem 1 116 154 osob cizí státní příslušnosti, z toho téměř 60 % představovali občané Ukrajiny. Česká republika v roce 2022 vydala 473 216 dočasných ochran, což byl největší počet vydaných dočasných ochran v rámci EU na počet obyvatel (mvcr.cz, 2022).

Celkový počet ukrajinských uprchlíků v současnosti mírně poklesl ve srovnání s rokem 2022. Česká republika má po Polsku druhý nejvyšší počet ukrajinských uprchlíků ze zemí uvedených v plánu reakce na uprchlíky (data.unhcr.org).

3.3.2 Informační portály pro Ukrajince v ČR

Vzhledem k velkému počtu ukrajinských uprchlíků byla zřízena Krajská asistenční centra pomoci Ukrajincům (dále KACPU), která poskytují registraci občanů Ukrajiny u cizinecké policie, vyřízení dočasné ochrany a asistenci při řešení dalšího pobytu v ČR. Seznam KACPU lze najít na informačním portálu pro cizince – frs.gov.cz.

Byl vytvořen portál ukrajinci.cz, kde lze nalézt základní informace o ukrajinské diaspoře v České republice. Stránku ukrajinci.cz lze převést do ukrajinštiny pro přístup k informacím i bez znalosti českého jazyka (ukrajinci.cz).

Ministerstvo vnitra spravuje stránky nasiukrajinci.cz, kde jsou přehledně poskytnuty základní informace pro občany Ukrajiny, jako jsou informace o povolení k zaměstnání a o volných pracovních místech, zpravodajství v ukrajinštině nebo informace o školách a školkách aj. Dále zde můžeme najít informace ohledně pomoci Ukrajincům, jako je přispívání na vzdělávání dětí, souhrn informací pro zaměstnavatele, kteří chtějí poskytnout práci občanům Ukrajiny a informace ohledně dotací a příspěvků na integraci příchozích Ukrajinců (nasiukrajinci.cz).

MPSV spouští mobilní aplikaci Smart Migration (Chytrá migrace), která je určena prchajícím před válkou na Ukrajině a poskytuje snadný přístup k důležitým informacím a odpovědi na situace, které jsou potřeba řešit po příjezdu do ČR (mpsv.cz, 2022).

Mobilní aplikace je rozdělena na 4 hlavní části. Klíčové jsou interaktivní tutoriály, které usnadňují nalezení informací místo hledání informací v oficiálních dokumentech, které mohou být komplikované. Výhodou je i možnost vygenerování úkolů přímo v aplikaci bez nutnosti opisování informací. Aplikace uživateli připomene, co je nutné udělat dle zapsaných úkolů.

Poslední částí aplikace je naprogramovaná osobní asistentka, které můžete položit dotaz a formou konverzace provede uživatele řešením problému (chytramigrace.cz).

Další mobilní aplikací, která je volně přístupná na Androidu, je pilotní verze aplikace Sociální pracovník v mobilu (dále SPM). Cílem SPM je poskytnout kontakt na konkrétní pomoc dle konkrétní situace uživatele a v místě, kde se nachází. Vzhledem k válce na Ukrajině byla aplikace SPM obohacena o ukrajinsko-českou verzi (dále SPM-U). SPM-U se specificky zaměřuje na základní sociální poradenství pro příchozí z Ukrajiny a vystihuje nejčastěji řešená témata (například vízum a pobyt, finanční pomoc, psychická krize). „*Veškerý text je v ukrajinštině s volitelnou možností zobrazení českého překladu. SPM-U tak může být i užitečným komunikačním nástrojem při jazykové bariéře: nabízí baterii otázek směřujících k identifikaci potřeb klienta, na něž pak může pracovník reagovat (ať už s využitím kontaktů vygenerovaných SPM-U či jinak)*“ (Michková in Časopis sociální práce, 2022).

VÝZKUMNÁ ČÁST

Cílem výzkumné části této bakalářské práce je zjistit, které aspekty aktuální situace spojené s uprchlickou vlnou z Ukrajiny jsou pracovníky v kontaktu s ukrajinskými uprchlíky vnímány jako více zátěžové, tj. nad rámec zátěže, kterou na ně klade výkon profese za běžných podmínek. Výzkumná část vychází z provedených rozhovorů se sociálními pracovníky, jejich přepisu a následné interpretace. Rozhovorové otázky byly stanoveny dle aktuální situace, která ovlivňuje velkou část sociálních zařízení. Cílem otázek bylo zjistit, jak jednotliví respondenti reagují na aktuální situaci a zda ji vnímají jako více zátěžovou nad rámec zátěže výkonu profese za běžných podmínek.

4 METODIKA VÝZKUMNÉ ČÁSTI

Pro výzkum této bakalářské práce byla zvolena kvalitativní metoda sběru dat. Kvalitativní výzkum vybírá na začátku práce téma a určí základní výzkumné otázky. Základními výzkumnými otázkami pro tuto práci byly: *Jak Vás a Vaši práci ovlivnila krize, kterou způsobila uprchlická vlna z Ukrajiny? Vnímali jste, že došlo k vyšší zátěži na chod organizace nebo ke změnám systému? Pokud ano, jak na Vás působily nové systémové změny?* Tyto otázky mohou být doplněny během sběru a analýzy dat, proto se kvalitativní výzkum nazývá jako pružný typ výzkumu. Cílem kvalitativního výzkumu je objasnit, jak se lidé v daném prostředí a situacích dobírají pochopení toho, co se děje a proč jednají určitým způsobem (Hendl, 2016, s. 46-48).

K získání dat byla využita metoda polostrukturovaného rozhovoru. Polostrukturovaný rozhovor dle Mišoviče (2019, s. 80) obsahuje připravené otázky, které důsledně a systematicky směřují k identifikaci výzkumných témat prostřednictvím nastávajících detailních odpovědí. Jádro rozhovoru, které se skládá z hlavních témat a otázek povinných k prodiskutování, je nejdůležitější částí rozhovoru. Na toto jádro navazují doplňující otázky, které vhodně rozšiřují původní záměr. Doplňující otázky mohou přispět k lepšímu uchopení problému, o který se v rozhovoru zajímáme. V rozhovoru s respondenty jsem se cíleně ptala na ovlivnění jejich práce v důsledku uprchlické vlny z Ukrajiny a zda došlo k vyšší zátěži na chod organizace, v které pracují. Následně mě zajímalo, zda si respondenti všimli osobních limitů nebo předsudků spojených s prací u ukrajinských uprchlíků.

Pro analýzu dat byla použita tematická analýza dat s využitím otevřeného kódování. Produktem tematické analýzy je většinou seznam a popis několika témat (Řiháček, Čermák, Hytych a kol., 2013, s. 45). Tematická analýza je složena ze tří fází: řádkového kódování textu na papíře, generování popisných témat a rozpracování finálních analytických témat. Třetí fáze analýzy umožňuje autorům posunout se nad rámec výsledků studie s cílem formulovat výsledky nové (Thomas, Harden In: Purssel, Gould, 2021, s. 3). Při otevřeném kódování přiřazujeme označení a odhalujeme v datech jednotlivé myšlenky. Výhodou tohoto kódování je jeho možná interpretace různými způsoby (Hendl, 2016, s. 251). Přiřazená označení mohou nést řadu předpokladů o povaze dat a o tom, co představují, proto mají abstraktní podobu. Dobře provedená tematická analýza je učiní transparentní (Braun, Clark, 2006, s. 9). Kódy přiřazené k datům byly pojmenovány a identifikovány ve své datové sadě. Poté došlo k roztřídění kódů do potencionálních témat a jejich porovnání, které následně sloužilo k vytvoření kombinací kódů a vzniku zastřešujícího tématu (Braun, Clark, 2006, s. 18-19).

4.1 Výzkumný soubor

Účastníci rozhovorů budou dále nazýváni jako respondenti. Toto označení jsem převzala z publikace o kvalitativní analýze textů od Řiháčka, Čermáka, Hytycha (2013). Respondenti budou na základě informace o anonymizaci rozhovoru označeni jako respondent 1–4. Tento krok byl zvolen pro zachování anonymity respondentů, aby se během rozhovoru cítili pohodlně a mohli otevřeně sdílet informace.

Kritériem pro výběr respondentů byla zkušenost přímé práce s ukrajinskými uprchlíky. Pohlaví a ani věk nebyl relevantní a podmínkou pro účast v rozhovoru byl souhlas s rozhovorem. Respondenty jsem získala po domluvě z předchozí praxe na daném pracovišti.

4.1.1 Charakteristika respondentů

Respondent 1: muž, 56 let, sociální pracovník – specialista hmotné nouze, Úřad práce ČR

Respondent 2: žena, 35 let, sociální pracovník – specialista hmotné nouze, Úřad práce ČR

Respondent 3: žena, 55 let, sociální pracovník – specialista hmotné nouze, Úřad práce ČR

Respondent 4: žena, 49 let, sociální pracovník – specialista hmotné nouze, Úřad práce ČR

4.2 Sběr dat

Na základě předchozí domluvy byl uskutečněn rozhovor se 4 respondenty. Před zahájením rozhovoru byli respondenti znovu obeznámeni, na jaké téma a za jakým účelem bude rozhovor uskutečněn. Respondenti podepsali informovaný souhlas s poskytnutím rozhovoru, kde všichni zúčastnění svým podpisem souhlasili s nahráváním našeho rozhovoru a využitím nahrávky k výzkumným účelům.

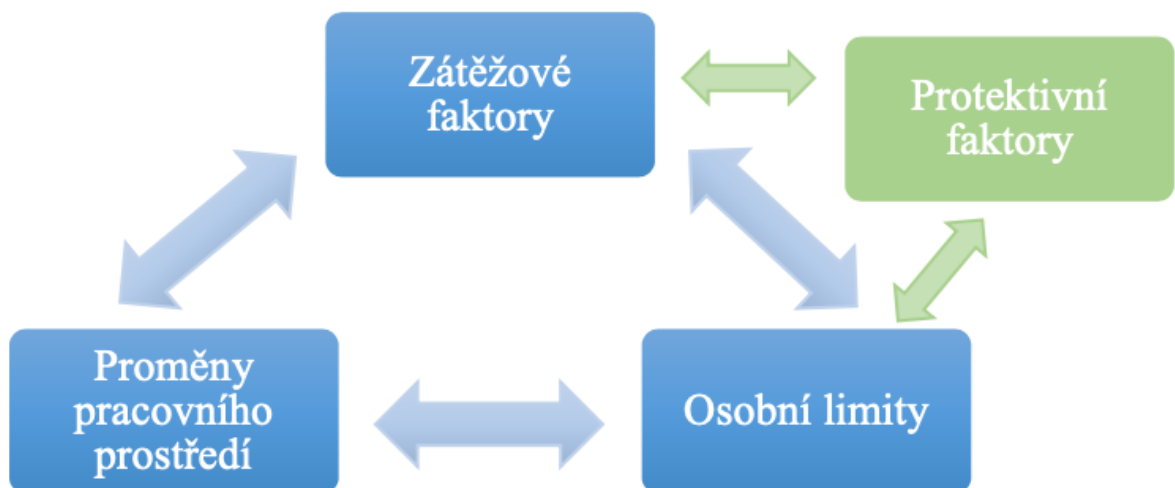
Rozhovory byly uskutečněny pomocí metody polostrukturovaného rozhovoru s předem připravenými okruhy témat, které budou v rozhovoru zmíněny. Na začátku rozhovoru byla respondentům položena otázka „*Jak Vás a Vaši práci ovlivnila krize, kterou způsobila uprchlická vlna z Ukrajiny?*“ a během rozhovoru jsem se cíleně doptávala na témata související s cílem bakalářské práce. Rozhovory byly nahrávány pomocí aplikace Diktafon a nebyly poskytnuty nikomu jinému, vyjma autorky.

K transkripci rozhovorů byl použit editor beey.io, který automaticky přepisuje audio nahrávky. Přepsané rozhovory byly poté případně upraveny a převedeny do Microsoft Word pro další zpracování. Celkem šlo o přepis 161 minut nahrávek v rozsahu 73 stran, v nichž bylo označeno

252 citací se 17 kódy, které jsem sdružila do 10 dílčích kategorií a následně byly vytvořeny 3 hlavní kategorie a 1 podkategorie.

4.3 Prezentace výsledků

Předložené výsledky jsou výstupem analýzy polostrukturovaných rozhovorů se čtyřmi respondenty. Dle společně vypovídajících znaků byly identifikovány následující zastřešující kategorie: Zátěžové faktory, Osobní limity a Proměny pracovního prostředí. Vzhledem k cíli bakalářské práce byla jako klíčová oblast stanovena kategorie Zátěžové faktory. Jako další byla identifikována oblast Osobní limity. Osobní limity zahrnují individuální hranice respondentů, které vnímají ve své práci ve spojitosti s válkou na Ukrajině. Třetí kategorie s názvem Proměny pracovního prostředí zahrnuje transformace, které nastaly k přizpůsobení se na situaci způsobenou masivní uprchlickou vlnou z Ukrajiny. Krom těchto tří samostatných kategorií byla pojmenována podkategorie Protektivní faktory. Jedná se o vnímané ochranné faktory, které brání před důsledky zátěžových faktorů.



Obrázek 2 - Grafické znázornění vzájemně působících faktorů (vlastní tvorba, 2023)

4.3.1 Kategorie Zátěžové faktory

Tato hlavní kategorie obsahuje prvky, které byly respondenty vnímány jako zátěžové, a které vznikly na základě uprchlické vlny z Ukrajiny. Na základě analýzy rozhovorů byly identifikovány následující zátěžové faktory: nápor klientů, chaotické pokyny a důsledky pracovního nasazení.

Nápor klientů: Respondenti udávali velké množství klientů v důsledku nově vzniklé, vypjaté situací na Ukrajině. Dle výpovědí byl největší nápor na začátku ukrajinské krize a nikdo nemohl být připravený na množství příchozích uprchlíků.

Respondent 3: *„Profesně mě ovlivnila, dá se říct zpočátku, kdy ta krize začala docela ve velké míře, protože na takové množství uprchlíků jsme nebyli připraveni a myslím si, že asi nikdo... Do toho jsme zjistili, že Praha je zavalena spousty uprchlíky a nestíhá.“*

Respondent 1: *„Byl to velký příliv obrovského množství lidí, na který by stávající zařízení, který tady jsou pro uprchlíky, nestačila...“*

Respondent 4: *„Ze začátku to byly zmatky, byly tu plné chodby... bylo to náročné, protože bylo hodně služeb, hodně lidí, hodně věcí k zadávání...“*

Respondenti se shodli, že na tak vysoký příval uprchlíků nebyl nikdo připraven a všichni označili uprchlickou krizi z Ukrajiny jako zátěžovou vzhledem k náporu, který na ně počty uprchlíků kladly. Respondent 3 uvedl, že prvně na jejich pobočce měla odbavovat uprchlíky skupina 3 pracovníků, kteří byli vedením vyčleněni. *„... a když se potom tady začala plnit chodba, tak se zjistilo, že se musí zapojit celé oddělení. Takže nikdo nečekal, že to budou stovky tisíce lidí, co sem budou jezdit...“*

Respondent 2 potvrzuje, že prvně byla domněnka, že jedna kancelář o 3 lidech zvládne řešit tuto situaci, avšak s přívalem uprchlíků se zjistilo, že nikdo nebyl připraven na situaci, která nastala válkou na Ukrajině a museli se zapojit všichni kolegové.

Na otázku, které období v práci spojené s uprchlickou krizí bylo nejnáročnější, byla u všech respondentů jednoznačná odpověď. Všichni uvedli, že začátek uprchlické krize byl nejnáročnější kvůli náporu klientů z Ukrajiny. Respondent 3: *„Ten rok to bylo takový, že to stále běželo, to byl setrvalý stav, že chodili a docházeli. Ten počátek byl nejhorší, pak to trochu upadlo ale ten nápor byl pořád, protože oni defacto pořád docházejí.“*

Všichni respondenti uvedli, že situaci vnímali negativně a pociťovali nátlak. Situaci uprchlické vlny z Ukrajiny respondenti popsali jako zátěžovou a chaotickou.

Chaotické pokyny: Vzhledem k náhlé situaci, která nastala na Ukrajině, nebyl nikdo připraven na nápor, který s sebou ukrajinská uprchlická krize přinese. Respondenti v rozhovorech uvedli, že příchodem uprchlíků nastal chaos.

Respondent 1: „*Po příchodu prvních migrantů z Ukrajiny zavládl chaos. To, že vláda přijala zákon Lex Ukrajina, který popřel veškeré principy toho, co jsme doted'ka dělali v naší práci, pro mě bylo frustrující...*“ Tato frustrace, kterou respondent uvedl, by mohla v případě dlouhodobého trvání vést nejen k únavě, ale také k syndromu vyhoření, který se u pomáhajících profesí s vysokým pracovním vytížením vyskytuje. Syndrom vyhoření je stav chronického stresu, který vede k fyzickému a emocionálnímu vyčerpání, odloučení a cynismu a brání účinnému fungování v profesní i osobní úrovni (zmv.cz).

Respondent 1 dále uvedl, že věci se opakovaně měnily v průběhu což znamenalo, že to, co platilo jeden den, už nemuselo platit ten další den.

Respondent 3: „*Hlavně i to, že jsme nevěděli, co vlastně máme dělat, jak k tomu máme přistupovat, protože něco se řeklo a defacto za pár hodin se zjistilo, že se to vlastně dělá špatně. Takže vyšlo nařízení, které už tři hodiny mělo platit. S tím jsme se trošku prali...*“

Respondent 4: „*Je náročný, když Vám to řeknou ze dne na den, ale zejtra to tak budete dělat jo a Vy teď nevíte, co, proč a jak, a abychom to dělali stejně, jak se to myslí. Teď třeba ten systém ani nefunguje... Paní metodička vždycy pravidelně zasílá změny, ale jak je to rychle, tak my nemáme třeba ani ten prostor se k tomu přizpůsobit, abychom věděli.*“

Respondent 4 dále uvedl, že na začátku krize chodily emaily každou chvílí s jinými pokyny a nebyl prostor, aby je přečetl. Uvádí, že nakonec četl pouze ten poslední email s tím, že ten bude pravděpodobně obsahovat nejaktuálnější informace.

Respondent 2: „*Celkem to byl chaos, levá ruka nevěděla, co dělá pravá, nevěděli jsme ani my, co máme dělat. Všechny ty aktualizace jsme dostávali se značným zpožděním...*“

Dle respondentů by ideálním řešením chaosu, který nastal neustálými změnami pokynů, kdy například dle respondenta 3 emaily a předpisy následovaly jeden za druhým, bylo vydání souhrnné zprávy jednou týdně nebo za 14 dní, aby věděli, čím se řídit na dané období. Zlepšení situace by tedy nastalo méně častými změnami podmínek, kterými se museli řídit.

Důsledky pracovního nasazení: Společným rysem této podskupiny Zátěžových faktorů jsou následky vysoké pracovní vytíženosti. Důsledky pracovního nasazení u ukrajinských uprchlíků jsou zátěžové faktory jako je únava, časová nejistota a zásah do soukromí.

Respondenti mnohdy rozlišovali přítomnost fyzické a psychické zátěže, ale obě situace považují za zdroj únavy. Psychická zátěž byla vnímána převážně z důvodu časové nejistoty ohledně doby trvání situace s ukrajinskými uprchlíky. Respondent 1: „*...Bez jakékoliv vlastně*

představy, jak to bude vypadat, jak dlouho to může být a podobně. “ Respondent 1 dále uvedl, že nejnáročnější na psychiku byly první dny. „Člověk jak když nevěděl, co bude druhý den a jak to bude vypadat. Tak to bylo na moji psychiku nejnáročnější... “

Respondent 4: *„Byla tam i do jisté míry nějaká nervozita z toho, abychom to tak nějak vyřídili dobře... takže aby to bylo dobře, na jednu stranu, aby to dlouho netrvalo, protože jich bylo hodně... “* Pocit nervozity zasahoval do psychické složky respondenta 4, kdy nervozita byla spojená s časovým hlediskem a velkým náporem uprchlíků.

Fyzická zátěž se dle respondentů projevila kvůli časové náročnosti práce, kdy původní úřední hodiny zanikly a práce začala zasahovat do soukromí. Respondent 2: *„Byla jsem značně unavená, jelikož úřední hodiny v té chvíli přestaly existovat a docházeli jsme do práce i v sobotu a v neděli... takže opravdu 6 dní v týdnu jsme byli v práci, takže to bylo náročný jak časově, tak vlastně i do toho soukromí. Na začátku mě to zasáhlo, že ten volný čas nebyl uzpůsobený mým koníčkům a rodině, ale ukrajinským uprchlíkům. “* Respondent 2 dále uvedl, že zásah do soukromí byl nejhorší na začátku krize způsobenou válkou na Ukrajině a přispíval k únavě. *„Víkendy, které mají být určeny na odpočinek jsem trávil zde a musela jsem odbavovat ukrajinský uprchlíky. “*

Respondent 4: *„Měli jsme služby o něco dýl, než je pracovní doba, pak jsme chodili i o víkendech, to jsme se střídali, tak samozřejmě došlo k tomu, že to zasahovalo jakoby nad rámec pracovní doby... “*

Respondent 1: *„... Co se týká fyzického výkonu, tak samozřejmě vždycky ta služba, dejme tomu zasahuje do časového rozvrhu, protože samozřejmě nevykonáváme jenom tuhle práci, musíme zvládnout i standardní věci, který jsou naší náplní. Tak to je náročnější, ať se to týká třeba na čas nebo na množství tý práce... “*

Respondenti dále uvedli, že díky velkému náporu uprchlíků v Praze, chodili pracovníci dobrovolně pomáhat na 2-3 dny na jiná pracoviště. Pracovníci, kteří vypomáhali v Praze tam vždy přenocovali. Během jejich absence museli kolegové zastat jejich normální práci. Respondent 4: *„Kolegové jezdili mimo úplně, aby se to někde jinde zvládlo, jo, takže samozřejmě tím pádem nám tady chyběl člověk.... už nějakým způsobem musí být zastoupen, a ne že by so to nedalo zvládnout, ale není to zrovna příjemný. “*

Respondent 3: *„To byl docela nápor, jako člověk je unavený, protože ta práce, kterou tady vykonáváme je i tak náročná, ale tohle všechno bylo k tomu navíc, takže můžu říct, že když jsme*

tam byli třeba tři dny v té Praze, tak člověk prostě přijel a dva dny potom byl v práci a těšil se na víkend, že si odpočine. ‘‘

Respondent 4 dále uvedl, že zátěž pracovního nasazení pocítil převážně ve fyzické stránce, ale vnímal dopad i na psychickou stránku. *„Spíš vyčerpaná pracovně i jakoby unavená. Ale i z toho, když člověk viděl tu situaci, která tam byla a vlastně si po nějaké době spojoval tyhle věci, ty souvislosti, že vlastně to, že mi pomáháme je sice hezká věc, pomáhal by každý, ale teďka to nepadá na úrodnou půdu jo, že to není tak, jak by to mělo být. ‘‘* Dle výpovědi respondenta 4 zde můžeme vnímat určitou nedůvěru v efektivitu a spravedlnost pomoci ukrajinským uprchlíkům, čímž může docházet k snížení motivace a víry ve smysl vlastní práce.

Agenda uprchlíků z Ukrajiny byla přiřazena ke standardní práci respondentů a vytvářela tlak ve smyslu nutnosti odvést práci zaměřenou na ukrajinské uprchlíky a práci standardní. Tento tlak mohl způsobit u respondentů i morální diskomfort z vědomí, že práci nemohou odvést v takové míře a kvalitě, jak byli zvyklí.

4.3.2 Kategorie Osobní limity

V rámci provedeného výzkumu byly identifikovány následující osobní limity respondentů: jazyková bariéra, předsudky a vnitřní rozpolcenost.

Jazyková bariéra: Jazyková bariéra byla určitým způsobem vnímána všemi respondenty, jelikož ukrajinsky nikdo nemluvil. Přínosem v komunikaci s ukrajinskými uprchlíky byla znalost ruského jazyka u respondentů 1, 3 a 4. Respondent 1 se dokázal domluvit bez přítomnosti překladatelů alespoň pomocí ruského jazyka. Respondent 4 uvedl, že znalost ruského jazyka pomohla pouze v případě starších uprchlíků z Ukrajiny, kteří ještě uměli rusky.

Respondent 1: *„Já jsem jazykovou bariéru v zásadě neměl, protože jako starší člověk jsem se učil dlouho rusky. Jak je všeobecně známo, tak Ukrajinci v podstatě mluvili ještě před 8 lety ve většině rusky... Dokázal jsem ty základní věci si od komunikovat sám... ‘‘*

Respondent 3: *„Já jsem jako kolega ta generace, která měla ruštinu, ale přiznám se, že jsem využívala překladatele. ‘‘* Respondent 3 dále uvedl, že jazyková bariéra nebyla důvodem k odmítnutí spolupráce s uprchlíky, a že se vždy našel někdo, kdo byl schopný situaci vyřešit, aby se mezi sebou domluvili.

Respondent 2 patří do skupiny sociálních pracovníků, kteří ruský jazyk neuměli. Uvedl, že vznikla jazyková bariéra a ke komunikaci s uprchlíky využíval pomoc kolegů.

Respondent 2: „... museli jsme si tady navzájem radit, co říkají, co my jim můžeme říct atd... poté jsme dostali takový drobný slovníček, pár základních slovíček, co po nich máme chtít...“

Slovníček, který zmiňuje respondent 2, obsahoval základní slova pro komunikaci v ukrajinštině, jako je pas, vízum aj. Respondent 2 dále uvedl, že komunikoval „rukama, nohama“. Tento výrok použil v rozhovoru i respondent 4: „No samozřejmě je to nepříjemný, když potřebujete od něho něco zjistit a nemáte to jak vysvětlit. Já jsem dělala, když jsem potřebovala náklady na domeček, tak jsme jim dělala domeček takhle rukama...“

Respondent 4 dále uvádí, že patří do starší skupiny lidí, kteří se ještě učili ruský jazyk, ale jazykovou bariéru přesto vnímal i v psací podobě: „...člověk jim pořádně nerozuměl, jo, my třeba, co ještě jsme trošku rusky nebo ty starší osoby uměli rusky, ale ukrajinsky teda moc neumíme. Ono tam ten rozdíl je, samozřejmě i to psaní, ta azbuka...“

Respondent 2: „...Jenom jsem prostě nepředpokládala, že ta jazyková bariéra pro mě bude taková. Říkali, že ruština je hodně podobná češtině v některých aspektech, ale já jsem byla úplně mimo.“ Respondent 2 vnímal jazykovou bariéru nejvíce ze všech tázaných respondentů. Z rozhovoru vyplývá, že bez možnosti překladatelů nebo pomoci kolegů, kteří se mohli domluvit ruským jazykem, by nezvládl komunikaci s ukrajinskými uprchlíky.

Předsudky: Respondenti uváděli v rozhovorech indikace, které mohou být považovány za určité předsudky, ačkoli ne vždy použili toto označení. Převážně se jednalo o vzhled, chování a přístup ukrajinských uprchlíků. Tyto indikace vznikali nejen v pracovním prostředí, ale i v osobním životě při setkání s Ukrajinci. Respondenti jednohlasně uvedli, že tyto poznatky nijak nezasahují do jejich profesionálního přístupu.

Sociologická encyklopedie definuje předsudek v širším významu jako uzavřený postoj k čemukoli. Předsudek je také: „zvl. druhem stereotypu, je zobecněním, podle něhož určitá kategorie lidí má kvalitu nižší než my sami, přičemž tento názor je brán za daný bez dalšího přezkušování. P. nejčastěji vystupují ve vztazích mezi rasami (předsudky rasové), národy či etniky (viz předsudky národnostní)...“ (Keller in encyklopedie.soc.cas.cz, 2017). V kontextu poskytování pomoci uprchlíkům lze předsudek popsat tak, že si respondenti na základě předchozích zkušeností s jinými obdobnými klienty, na základě nedostatečných nebo útržkovitých znalostí a na základě chování a vzhledu klientů, mohou vytvářet představu o konkrétním člověku a potřebnosti pomoci, případně o jeho motivech.

Respondent 3: *„Já předsudky určitě si myslím, že nemám... myslím si, že uprchlíkům, co se sem přišli schovat před tou válkou, že potřebovali abychom jim pomohli, aby se mohli schovat, tak myslím si, že většině z nich chybí pokora... A vlastně připadá mi to jako by byli ve své republice, taková ta roztahovačnost a pohrdání i nehezké chování... kolikrát mě to mrzí, jo, jako asi to není předsudek, je to jen taková realita toho, jak oni se tady u nás chovají.“*

Respondent 3 poté sdílel svou osobní negativní zkušenost s uprchlíkem, kdy dle slov respondenta došlo ke křiku ukrajinských nadávek. Respondent 3 však dále uvedl, že navzdory této negativní zkušenosti si myslí, že ke všem přistupuje stejně a tento střet nijak neovlivňuje jeho další kontakty s ukrajinskými uprchlíky.

Respondent 2: *„... možná i trochu ta lítost tam byla s téma prvníma co přišli, opravdu jsem věřila, že přišli z té oblasti, kde se válčí... ale v této chvíli už tam jsou určitý ty předsudky toho, že to není takové, jak to bylo na začátku, že vlastně ty uprchlíci už pro mě nejsou uprchlíci, že přichází spíš za zlepšením životní situace.“* Respondent 2 uvedl, že již nevidí cíl pomáhání ze své strany. Tento názor respondenta je důsledek časové náročnosti pomoci ukrajinským uprchlíkům a dlouhého trvání této situace.

Časová náročnost se ve vztahu k předsudkům projevila i u respondenta 4: *„Na začátku tam žádný předsudky nebyly, protože jako proč, prostě lidi potřebovali pomoc nějakým způsobem a jako Česká republika jsme je přijali. Někdo s tím víc souhlasil někdo míň, ale tam vyloženě nebyl prostor, protože teprve později člověk zjišťuje, jací ty lidi jsou a že tady jsou dlouho. Protože ze začátku nemůžete vědět, jestli tady budou dva měsíce nebo ten konflikt jako mohl trvat měsíc... takže to spíš odkrýval ten čas.“*

Respondent 4 dále uvádí: *„Asi nějaké předsudky mám, al nemyslím si, že by mě to ovlivňovalo... když se ke mně chovají ty lidi slušně, já se k nim budu chovat taky slušně... ale že bych měla vyloženě předsudky abych kvůli tomu nemohla pracovat, tak to si nemyslím.“*

U respondenta 1 můžeme vidět stejný následek časové náročnosti: *„Já bych řekl, že na začátku jsem žádný předsudky neměl a postupně jsem je získal“*. Respondent 1 dále uvedl, že na začátku pociťoval určitou lítost a měl snahu pomáhat což se později díky častému kontaktu s uprchlíky změnilo. Respondent 1 uvedl, že získal určitý odstup a s tím i jiný pohled: *„Mně je v zásadě jedno, jestli je člověk černej, bílej, Rus, Američan, Němec, v zásadě je to jedno, ale postupně jak se s konkrétníma lidma dostává člověk do styku, tak potom aspoň já si mapuju, jaký jsou jejich životní postoje, jaký jsou jejich zkušenosti, jaký jsou jejich zvyky a tak dál. Ano, musím říct, že postupně jsem získal předsudky a odsudky a můj pohled se změnil“*.

Respondent 3: „*My, jak pracujeme s těma lidma v přímém kontaktu, tak ne že bychom si dělali předsudky, ale zhruba se podívám a vím, jestli je to člověk, který chodí na dávky jako Čech, nebo jestli je to někdo z Ukrajiny nebo z jiný země. Chováním, vizuálně... jsou takový indikace, kdy poznáte, že už to jsou lidi z Ukrajiny. A i vizuálně dokážete říct, že je to Ukrajinec. To je líčením, operacemi, kosmetickýma úpravama rtů, prodlužování nehtů a řas...*“ Respondent 3 dále uvedl, že osobně to vnímá, ale do práce to zasahovat nesmí.

Vnitřní rozpolcenost: Ve výpovědi respondentů se vyskytla určitá rozpolcenost s ohledem na situaci. Na jednu stranu se u respondentů vyskytuje solidarita a na druhou jsou zde určité negativní pocity, které respondenti vnímají postupem času při práci s uprchlíky.

Respondent 4: „*Upřímně, ze začátku mě to překvapilo, protože jsem si myslela, že se to nestane. Nicméně myslím si, že jsem byla pořád taková nějaká při zemi, že nebude nic horšího, že by se to jakoby dostalo až k nám... byla vlna solidarity, že to člověk jakoby chápe, že je to najednou, to člověk vnímá. Samozřejmě s postupem času, kdy ta největší panika, strach a takový to odpadlo... do jisté míry s nimi samozřejmě soucítím, nevadí mi to, když třeba přijdou ti uprchlíci, na druhou stranu člověk po těch měsících práce s nimi zjišťuje, že ne všichni, nechci být hnusná, ale nejsou taková chudáci...*“

Respondent 3: „*Určitě válka je hrozná věc, nikdo bysme asi nechtěl, aby tady takováhle věc byla. Ta solidarita určitě byla... ale potom postupem času, když pak s těma lidma pracuje člověk, tak vidí, že ta skutečnost je úplně jiná... takže takový to rozčarování z té situace. V žádném případě nechci nijak zlehčovat tu situaci, to ne, ale jako tím že jsme vlastně vzhledem k těm požárníkům a policistům v první linii my, tak jsme vlastně viděli, jaká ta skutečnost a realita je.*“ Respondent 3 naráží na osobní pocit, že lidé, kteří pomoc potřebují nejvíce, neměli dostatek prostředků a možností se dostat do České republiky a zůstali na Ukrajině. Uvedl, že osobně si myslí, že v první linii přijeli ti více movití Ukrajinci. Tím dochází k určité vnitřní rozpolcenosti ohledně pomoci ukrajinským uprchlíkům.

Jak již bylo uvedeno v předešlé oblasti Předsudky, respondent 2 momentálně nevidí cíl pomáhání ze své strany a osobně si myslí, že uprchlíci přichází za zlepšením životní situace. „*Nejdřív jsem cítila určitou empatii, ale během toho měsíce dvou jsem se z toho značně vyléčila a každým tím dnem, co strávím na službě u Ukrajinců, mě to utvrzuje.*“ Respondent 2 uvádí, že nejvíce ji vadí způsob chování uprchlíků a jejich způsob příchodu: „*Brali nás jako určitou samozřejmost... jakým způsobem sem přišli, jak byli vystavlovány. To je celkově to, co mě na tom vadí úplně nejvíc.*“

Respondent 4: *„, Já už jsem to pak spíš brala skepticky... nás už asi, si myslím, trochu opustila ta solidarita, už jsme to brali, řeknu to blbě, jako kus nějaké... já jsem pro, aby se pomáhalo lidem, ať se jim pomůže, ale zase do nějaké míry...“*

Respondent 4 dále uvedl: *„...přijde taková vlna vystřízlivění po zjištění, že někteří nejsou takový chudáci jak bylo avizováno. Člověk chce pomoci těm chudákům a jak říkám, myslím si, že většina jich zůstala, těch největších chudáků, tam...“*

Vnitřní rozpolcenost mohou podněcovat i zprávy z okolí a respondent 4 zmínil, že většinou se k nim donášejí informace negativní povahy. Udává, že vnitřně ho to zasahuje a může si myslet své, ale svůj postoj a názor nemůže z profesního hlediska říct. Dalším důvodem je i délka trvání situace: *„,Upřímně, ne že bych těm lidem nechtěla pomoci, ale je to dlouhý no... ale s tím nic moc neuděláme.“*

Dle výpovědí respondentů došlo ke změně přístupu k uprchlíkům během práce s nimi. Na začátku zde byla určitá empatie a solidarita, která později vymizela. Tyto pocity vystřídal pocit vyčerpanosti a určité „rozčarování ze situace“. Tyto prvky mohou poukazovat na únavu ze soucitu a je tedy důležité myslet na opatření, která mohou pomoci předcházet negativním dopadům práce na pracovníky.

4.3.3 Kategorie Proměny pracovního prostředí

Do této kategorie patří změny, které byly způsobeny vlivem ukrajinské války a jejichž přítomnosti si nejvíce všimají respondenti v pracovním prostředí. Patří sem následující oblasti: systém, digitalizace a předkladatelé.

Systém: Respondent 1: *„,Vláda přijala zákon LEX Ukrajina, který popřel veškeré principy toho, co jsme až doteď dělali v naší práci...Mechanické prodloužení vlastně platnosti zákona LEX Ukrajina zase o jeden rok, si myslím, že bylo neuvážený, zbrklý a celkem zbytečný.“*

Respondent 1 dále uvedl: *„,Je to vidět i na stavu těch programů, který mají jednotlivé instituce, protože my se setkáváme s tím, že třeba Ukrajinci jdou a nahlásí změnu adresy, ale v registru obyvatel se to nepropíše. Ty chyby se neustále opakují. Dozvěděli jsme se minulý týden, že existuje nějaký systém, který používá Ministerstvo vnitra, zvaný HUMPO, kde se zaváděli, když sem ty uprchlíci přišli, aby se vyřešilo jejich ubytování. Byť třeba ve státních nebo zařízeních soukromých nebo polostátních, nikdo je z toho systému nevyndával...“*

Respondent 3 souhlasí s názorem respondenta 1 v ohledu nepropracovanosti systémů: *„Není to tak propracovaný, ano, kdyby se víc propracoval ten systém nebo ten program, kdyby to pracovala na jiné bázi, tak by to určitě usnadnilo práci...“*

Respondent 2 vidí nastávající změny systému jako problematické, nejen ve spojitosti s přílivem uprchlíků z Ukrajiny. Uvádí, že všeobecně nesouhlasí se změnami. Respondent 2: *„Samozřejmě všechno, co bylo dříve, bylo lepší než ty změny nastávající každým rokem. Na začátku, když jsem nastoupila, bylo všechno jednoduchý. Systém nějakým způsobem fungoval, ale teď ty změny a do toho ta digitalizace, všechny ty věci, co je potřeba navíc, tak je zatěžující a problematický, takže ty systémové změny jsou vždycky k horšímu.“*

Respondent 3 má odlišný pohled na změny systému, ale vnímá i určitá negativa: *„Ty změny asi pro nás dobře, protože ten nápor není takový, ale zase tím, že to není tak propojený, jak by mělo být a nepracuje to tak, jak by mělo.... Pořád se jedna a ta samá chyba prolíná.“*

Respondent 3: *„...Zřizovaly se přístupy na ten náš systém, aby se ostatní naučili na něm pracovat a pomáhali odbavovat ty uprchlíky.“* Další změnu systému, kterou respondent 3 uvedl, byla nutnost změny jazyka formulářů do ukrajinského jazyka. Tuto změnu však dokázali odvodit dle českého formuláře, který byl strukturou stejný.

Respondent 4 zmiňuje změny nejen v systémech, ale i v organizaci a přizpůsobení prostředí: *„Celkově ten chod se tady musel přizpůsobit, jo. Spoustu věcí tady máte, když půjdete po chodbě v ukrajinštině...samozřejmě všechno se muselo přizpůsobit, prostředí, personálně atd., takže určitě to všechno.“*

Respondent 1: *„...Vůbec nevíme, kolik jich sem přijde. Což si myslím, že je taky chyba, že ten systém měl mít možnost, nebo ty výstupy měly být takový, aby my sebe informovali, že sem přijde třeba 300 lidí, 500 lidí, 1000 lidí, to my prostě nevíme.“*

Digitalizace: Respondent 2, který ve své výpovědi uvedl, že změny vnímá negativně (viz předchozí oblast Systém), vypověděl stejný názor k digitalizaci: *„Slovo digitalizace státní správy ve mně nezanechává zrovna pozitivní dojem... Určitě to nepomůže situaci ani v rámci hmotné nouze a státní sociální podpory, protože to přiděluje práci navíc, místo aby nám to práci ulehčovalo...“* Respondent 2 v rozhovoru přiblížil, že nesouhlasí s momentální podobou digitalizace, jelikož nevidí žádný přínos.

Respondent 3: *„Změnou od počátku byla digitalizace ale nemyslím si, že zrovna to bylo šťastný řešení.“* Respondent 3 následně zmínil, že se digitalizací snížil nápor uprchlíků, ale vyskytly

se další problémy. Respondent 3: *„Oni musí zřídit tu mobilní aplikace a ten klíč mobilní, takhle prostě všechno si tam musí zřídit, takže i oni v té aplikaci neumí pracovat...“* Respondent 3 zde poté zmiňuje přínos překladatelů, kteří mohou pomoci uprchlíkům s aplikací v ukrajinštině. Oblast Překladatelé bude více rozebrána později.

Respondent 4 vidí pozitiva, která s sebou přinesla digitalizace: *„Určitě ulehčila, protože spousta těch, který vlastně projdou těmi internetovými žádostmi v pořádku, se k nám vůbec nedostávají, jo takže samozřejmě když k nám nemusejí, tak nechodí tolik lidí...“* Respondent 4 dále dodává, že začaly vznikat chyby přes internetové žádosti, které se musí kontrolovat a opravit ručně na pracovišti, tudíž digitalizace pomáhá pouze v případě, že uprchlík dokáže samostatně zcela správně vyplnit potřebné údaje.

Respondent 1 potvrzuje sdělení respondenta 4: *„Digitalizace v řadě případů komplikuje práci... zatímco papírovou žádost vyplňujeme s tím člověkem na místě a hned by se odstranily různé chyby tak digitalizace znamená, že ty chyby musí kolegyně odstraňovat a ten člověk musí přijít. Ten způsob zpracování žádostí se prodlužuje.“*

Překladatelé: Respondenti vypovídali se smíšenými pocity na téma překladatelé. Pozitivním přínosem byla eliminace jazykové bariéry skrze prostředníka a lepší komunikace pro obě zúčastněné strany. Negativním přínosem byl výskyt určité nedůvěry ze stran respondentů. Roli zde mohla hrát nemožnost mít situaci pod kontrolu – respondenti neměli žádný mechanismus ověření, zda překladatel pracuje správně a opravdu překládá sdělení pracovníka. Vzhledem k aktuálnosti situace nešlo obvykle o profesionální překladatele, kteří se mají řídit Kodexem chování tlumočnicka (viz teoretická část).

Respondent 2: *„Překladatelé tady byli ze začátku pouze na telefonu, ale asi až tak po třech týdnech jsme dostali nějakého stálého člověka, kterému stejně moc nevěřím, že by říkal to, co by měl říkat, co já chci, aby říkal.“* Respondent 2 uvedl, že na jednu stranu jsou předkladatelé přínosem v lepší a jistější komunikaci, ale na druhou stranu si nemyslí, že pracují tak, jak by měli. *„Já je využívám od teďka, protože těm lidem nerozumím doted... takže já řeknu, co chci, aby věděli, ale netuším, jestli ta paní, co tam sedí, jim to opravdu říká. To nepoznám, ale mám tam ty představy o tom, že asi tomu tak není, protože různé pomrkávání a tohleto támhleto. Mám tam určitý obavy, že to není tak, jak já ji říkám.“*

Respondent 1: *„...Podářilo se sehnat překladatele, kteří tady působili. Byť si nejsem úplně jistý, jaký výstup z jejich práce si člověk může brát, protože v řadě případů mám podezření, že radili těm žadatelům ze strany Ukrajiny, jak ty věci uvádět...“* Respondent 1 dále uvádí, že

překladaelé na začátku vysvětlovali uprchlíkům, co se vůbec bude dít a jak mají postupovat, a tím usnadňovali práci respondentů. „...*V tom počátku byly obrovský fronty, a nakonec na tom sále, to jste viděla sama, tam čekala spousta lidí... takže byli vytížení poměrně hodně.*“

Respondent 4 vnímá předkladatele jako přínos: „*Máme tady překladatelku, což zase na jednu stranu fajn, ta to vyřídí a kolikrát nás to mine. Vysvětlí jim, co je potřeba, co musí udělat, když přijdou nově... Nedokážu si představit, kdybych to dělala já, to nevím.*“ Respondent 4 dále uvedl, že přínos překladatelů vnímal až po lepším zorganizování situace: „*Ze začátku nevím, já si je ze začátku nepamatuju. Ví, že se avizovalo, že tady někde je, ale v tom chaosu ani nebyla jako možnost.*“

Respondent 3: „*...v Praze byla jedna překladatelka, která opravdu po nich šla. Řekla jim ukrajinsky co musí doložit a věděla jsem, že prostě přesně po nich chce to, co vyžadujeme my. Ale stalo se, že tam byl Ukrajince překladatel a rozuměla jsem. Já jsem se ptala a on překládal a věděla jsem, že to takhle není. Takže jsem pak za ním šla a nelíbilo se mu, co jsem mu řekla. To samé i tady. Ví, že ta překladatelka jim nahrává, že jim jde na ruku...*“ Respondent 3 dále uvádí, že v Praze byli překladaelé dostupní každý den kvůli velkým zástupům a neskutečně dlouhým frontám ukrajinských uprchlíků.

Po rozebrání tří hlavních kategorií bude pozornost zaměřena na dílčí podkategorii Protektivní faktory. Podkategorie stojí na hranici mezi kategoriemi Zátěžové faktory a Osobní limity. Kódy vztahující se k této podkategorii jsou následující: pracovní kolektiv, odreaování a pracovní zkušenosti.

4.3.4 Podkategorie Protektivní faktory

Pracovní kolektiv: Pracovní kolektiv je dle respondentů jeden z nejdůležitějších protektivních faktorů, který jim pomáhal se vyrovnávat s náročnými pracovními situacemi nejen v případě pracovního zatížení vlivem uprchlické vlny z Ukrajiny.

Respondent 4: „*Kolegyně, protože my si dokážeme udělat srandu a dokážeme se pobavit a dokážeme si odlehčit tu situaci. To neznamena že nejsme ve stresu, jo, ponadáváme si, ale tak jako dokážeme se zasmát, odlehčit si tu situaci nějakým humorem...*“

Respondent 2: „*Kolektiv určitě... my jsme se tady vypovídali všichni navzájem. My jsme toho byli plní, takže jsme si řekli to svoje a šli jsme domů.*“ Respondent 2 uvedl: „*... s kolegy jsme se nabíjeli navzájem, protože jinak bychom se z toho asi zbláznili.*“

Respondent 3: *„Podpora a spolupráce s kolegy, to je to nejdůležitější, co je, protože bez toho by to nešlo. Kdyby to měl člověk dělat sám nebo s někým, kdo neví nebo nechce, tak si myslím, že by to nebylo reálný, že ta podpora a spolupráce s kolegy je důležitá.“*

Odreagování: Do odreagování respondenti uvedli určité aktivity, které jim pomáhají relaxovat a zahrnuli do toho i čas s rodinou. Respondent 3: *„Já spíš relaxuju, odpočívám, jdu na procházku, televize, kniha, takže tak... nějak se vnitřně snažím od toho oprostít, řeknu si ano, je to práce a tu práci si člověk tady prostě udělá a jakmile ji udělá, vypne počítač, prostě odejde z práce, tak vypne. Prostě řeší si jenom to svoje soukromí, prostě tak, aby relaxoval, odpočinul si.“*

Respondent 3 později znovu zmínil důležitost oddělení pracovního života od života osobního a schopnost ze sebe dostat stres a nátlak. Respondent kromě výše uvedených aktivit uvedl, že tráví čas s rodinou a s vnoučaty, což mu pomáhá zvládat zátěž v práci.

Respondent 2: *„Určitě rodina, mám zvířata a vlastně příroda, taky jsem si četla atd. takže jako koníčky, jakým způsobem vypnout a přestat na to myslet.“*

Pracovní zkušenosti: Respondent 1: *„Já jsem původním povoláním voják, takže jsem zvyklý na zátěžový situace a dokážu oddělit pracovní zátěž od osobního života. Samozřejmě, pokud by to nějakým způsobem vyčerpávalo, poznamenávalo a tak dál, tak celkem dobře jsem se s tím vyrovnal a snažil se to eliminovat...“*

Respondent 2 zmiňuje výhodu předchozích pracovních zkušeností při nátlaku v práci způsobeným uprchlíky: *„Určitě jsem otrlejší, kdybych tady pracovala pár dní, tak by mě to asi semlelo, to určitě.“* Respondent 2: *„Co se týče jejich chování, tak vlastně na to jsme taky školený, máme různé kurzy komunikačních dovedností, jak zvládat stresový situace. V loňském roce ÚP zařadil i sebeobranu, takže toho jsem se zúčastnila, takže vlastně co se tohohle týče, tak jsem byla připravená.“* Respondent 2 popisuje kurz sebeobranu jako všeobecnou ochranu pracovníka před agresivním žadatelem v kanceláři, kde nemáte kam utéct a zmiňuje, že tento kurz nebyl začleněn do práce ve spojitosti s ukrajinskými uprchlíky.

Respondent 4: *„Já si myslím, že po tolika letech zkušeností s ohledem, jestli to jsou tohle nebo tamto, si to dokážu oddělit, abych na to nemyslela...“*

Respondent 4 zmiňuje, že občas u určitých případů vzpomíná a přemýšlí nad nimi, ale nemyslí si, že by ho to vyloženě omezovalo v osobním životě.

Respondent 3: „*Určitě si nenesím pracovní věci domů, to prostě ne. Nosit si práci a takový ty stresy domů, to asi není dobře. To by člověk z toho asi nevyšel, a to si myslím, že pak zanechává nějaký následky zdravotní a další a další na toho člověka...*“ S respondentem 3 jsme se dostali k otázce supervize, která dle výpovědi nebyla při uprchlické krizi k dispozici. „*Supervizi jsme neměli. Teďka vlastně absolvujeme ten kurz supervize, byli jsme na jednom sezení což si myslím, že bylo docela hezký, takový jako poučný. Pro mě něco jiného, že jsem tam ještě nebyla. Protože my absolvujeme kurzy, ale to školení, co jezdíme každoročně je trošku něco jiného. Snad se tam dozvíme nějaký nové věci, tak uvidíme.*“

Respondent 3 uvedl, že by se supervize nebo školení týkající se přímo uprchlické krize určitě zúčastnil „*...myslím, že by se zúčastnilo víc lidí, že by nám to asi k něčemu i pomohlo, jo, že bychom věděli, jak se třeba vyrovnat s něčím nebo jako člověk by prostě zjistil co a jak.*“

4.4 Souhrn výsledků

V rámci výzkumu byly stanoveny dvě výzkumné otázky.

Výzkumná otázka číslo 1: Jak Vás a Vaši práci ovlivnila krize, kterou způsobila uprchlická vlna z Ukrajiny?

Výzkumná otázka číslo 2: Vnímali jste, že došlo k vyšší zátěži na chod organizace nebo ke změnám systému? Pokud ano, jak na Vás působily nové systémové změny?

Výzkumná otázka číslo 1

Z rozhovorů s respondenty vyplývá, že uprchlická vlna z Ukrajiny měla dopad a ovlivnila práci respondentů v sociálních službách. Respondenti hodnotili krizi negativně v několika oblastech. Kategorie Zátěžové faktory pojmulu oblast Nápor klientů, kdy respondenti uváděli vyšší pracovní zátěž kvůli masivnímu počtu uprchlíků a nepřipravenosti státu reagovat na rychle vzniklou situaci. Další oblast popisuje chaos, který respondenti uváděli v souvislosti s nejednoznačnými pokyny a neustálými změnami pravidel, kterými se měli řídit. Tyto problémy jsou popsány v oblasti Chaotické pokyny, kde respondenti uvedli náročnost až nemožnost orientace v pokynech. Poslední oblastí v kategorii Zátěžové faktory jsou Důsledky pracovního nasazení, kde respondenti uvedli znaky, které vznikají následkem pracovní vytíženosti. Jsou zde uvedeny následující faktory: únava, časová nejistota a zásah do soukromí. Respondenti vnímali vyšší pracovní zátěž nad rámec pracovní zátěže za běžných podmínek. V kategorii Osobní limity je zmíněna jazyková bariéra, která kladla určitý nátlak na respondenty v oblasti komunikace a dokumentace uprchlíků. Respondenti se dělili na dvě

skupiny: respondenti, kteří znali ruský jazyk a respondenti, kteří byli odkázáni na pomoc překladatelů. Dle tohoto rozdělení buď uváděli zátěž v oblasti jazykové bariéry nebo nikoli.

Výzkumná otázka číslo 2

Dle výpovědí respondentů došlo k zátěži na chod organizace, a to následkem vysokého náporu klientů a změnami systému, který se přizpůsoboval pro práci s uprchlíky. Respondenti tyto změny popisují v kategorii Změny vlivem války. Respondenti jako jednu z nejvíce vnímaných změn uvedli digitalizaci, která měla převážně negativní hodnocení. Respondenti uvedli, že digitalizace snížila nápor klientů na pracovištích, ale v provedení, v kterém je přístupná, pro ně není velkým přínosem. Důvodem negativního hodnocení digitalizace a systémových změn je chybovost a časové zdržení, které plyne z oprav těchto chyb. Další změnou vnímanou respondenty byla přítomnost překladatelů, na které jsou uvedeny smíšené názory. Z jedné strany respondenti překladatele uvítali a vnímali jejich určitý přínos, z druhé strany respondenti uvádějí nedůvěru. Oba názory jsou více popsány v oblasti Překladatelé. Celkově dle výpovědí došlo k zátěži na chod systému a ke změnám, které byly vnímány převážně negativním způsobem.

5 DISKUZE

Tato kapitola rekapituluje základní zjištění z výzkumné části mé bakalářské práce a zároveň popisuje důležitá témata, která z rozhovorů vyplynula vzhledem k aktuální situaci způsobené válkou na Ukrajině.

Válka na Ukrajině způsobila jednu z největších migračních krizí od 2. světové války (viz kapitola 3.3. Válka na Ukrajině), což způsobilo velký nátlak uprchlíků na sociální služby pro cizince. Tento nátlak uvedli respondenti v kategorii Zátěžové faktory, kde popsali neočekávaně velké množství uprchlíků a nutnost zapojení veškerého personálu na pracovišti. Respondenti uvedli jako následek náporu klientů prodloužení pracovní doby, která v určitou dobu zasahovala i do víkendů. Respondent 3 zmiňuje výpomoci v Krajských asistenční centrech v Praze, vzhledem k velké akumulaci uprchlíků v hlavním městě a nedostatku pracovníků.

Andrle (2023) popisuje obavu, která souvisí s otázkou udržitelnosti podpory pro ukrajinské uprchlíky vzhledem k jejich vysokému počtu, všeobecnou únavou a také ekonomickými potížemi. Respondenti zmiňují náročnost práce nejen vzhledem k počtu uprchlíků, ale také s ohledem na časovou nejistotu. Respondenti uváděli fyzickou i psychickou únavu, která plyne z dlouhodobého pracovního nasazení. Ačkoli respondenti uznávají, že největší nátlak cítili během začátku krize, pokračování této situace a její nejasný konec má negativní dopad na respondenty (viz kategorie Zátěžové faktory).

Migrační vlny a reakce státu, které jsou sdíleny v médiích, mohou u obyvatel státu vyvolávat obavy, které mohou vést k antiimigračnímu přístupu obyvatelstva (viz teoretická část s. 21). Bartáková (2020) ve své bakalářské práci uvádí, že média, která profitují na strachu obyvatel před hrozcím nebezpečím spojeným s migrací, mohou negativně ovlivnit společnost. Zmiňuje příklady poukazující na důvod, proč se lidé bojí migrujícího obyvatelstva. Dále Bartáková klade důraz na důležitost informovanosti a komunikace vlády s populací, aby nedocházelo k nenávisti vůči migrantům. Andrle (2023) zmiňuje popis situace od Zápotocké, která uvádí nárůst odporu společnosti proti uprchlíkům na Slovensku. Může to být i z důvodů jako je rozvoj sociálně vyloučených oblastí prohlubující sociální napětí mezi obyvateli a přistěhovalci nebo již dřívější výskyt špatně přizpůsobivých menšin (Bartáková, 2020).

Jak již bylo zmíněno v teoretické části (s.19) při práci s uprchlíky, kteří mohou být vystaveni traumatizujícím událostem, může docházet ke vzniku sekundárního traumatického stresu nebo únavě ze soucitu u pracovníků, kteří jsou s nimi v častém kontaktu. Rohwetter (2022, s. 21)

zmiňuje následující příznaky únavy ze soucitu: vymezení popudu pomáhat nebo podporovat, ztráta schopnosti a snahy vcítit se do klientů, pocity vzteku, přetížení a bezmoci. Respondenti ve svých výpovědích popsali změnu přístupu k uprchlíkům během práce s nimi a vyskytli se zde určité prvky, které mohou odkazovat na únavu ze soucitu. Na začátku respondenti uváděli solidaritu a určitou empatii, ale později došlo k vymizení těchto pocitů. Respondenti uvedli „rozčarování ze situace“, opuštění pocitu solidarity a vyčerpanost (viz Kategorie osobní limity). Ve výpovědích respondentů jsou jasné změny v přístupu ke klientům a nastává zde otázka, jaká opatření mohou pomoci předcházet negativním dopadům práce na sociální pracovníky.

Na základě zjištěných dat byl jedním z protektivních faktorů kolektiv a dobrá spolupráce, která umožnila pracovním fungovat během této krize. Respondenti uváděli kolektiv a možnost vypovídání se mezi sebou jako formu zvládnání zátěže. Odborná supervize nebyla dle výpovědi Respondenta 3 k dispozici, ale mohla by pomoci se zvládnáním zátěže, kterou respondenti popsali v rozhovorech a potenciálně by mohla zmírnit prvky, které mohou značit výskyt únavy ze soucitu u respondentů.

Jelínková a Tollarová (2022) vnímá pozitivně rychlou reakci vlády ve vytvoření dokumentu Strategické priority ke zvládnání uprchlické vlny související s invazí ruské federace na Ukrajinu, avšak fáze, které se v dokumentu uvádí, vidí jako nesplněné. Zdánlivý dojem, že je příchod ukrajinských uprchlíků a s nimi spojené výzvy pod kontrolou, má na starosti například profesionalita a nasazení liniových pracovníků jako jsou sociální pracovníci nebo úředníci a starostové. Jelínková a Tollarová však kladou důraz na nemožnost kompenzace nejasného řízení skrze osobní nasazení. Respondenti v oblasti Chaotické pokyny a v kategorii Proměny pracovního prostředí uvádějí stejný problém. Dle výpovědí docházelo ke změnám pokynů i několikrát denně a docházelo k nepřehlednosti v práci a následné nejasnosti, kterými pokyny se mají pracovníci řídit. Změny v systému, které nastaly, respondenti vnímají negativně a uvádějí, že ačkoli například digitalizace ulevila od náporu klientů, její nedokonalé provedení přináší další pracovní zátěž.

V oblasti Systém můžeme vidět různá osobnostní nastavení respondentů, kde dle získaných dat Respondent 2 uvádí osobnostně největší negativní dopad a problémy, které s sebou přináší změny systému. Vyskytuje se zde otázka role procesu adaptace na změnu u jednotlivých respondentů. Avšak jak zmiňuje Demartini (2010) ve své diplomové práci, v době změn a nejistoty způsobené jakoukoli krizí nelze postoje pracovníků měřit bez jisté opatrnosti.

Janošítková (2020) ve své diplomové práci uvádí, že pracovníci, kteří mají klientelu, která se potýká se stereotypy a předsudky nejčastěji, vstupují do výkonu svých profesí s přesvědčením, že jejich předsudky nemohou práci ovlivnit nebo si často neuvědomují přítomnost předsudečného smýšlení. Z výroků respondentů (viz Kategorie Osobní limity – oblast Předsudky) jsou patrné dvě tendence – popírání předsudků a jejich připuštění, ale deklarace, že tyto předsudky neovlivňují jejich profesionální výkon. Dle Janošítkové však s předsudky a stereotypy bojuje každý a záleží pouze na nastavení mechanismů, které před působením předsudků a stereotypů dokáží pracovníky bránit. Janošítková uvádí schopnost sebereflexe a uvědomování si vlastního stereotypního a předsudečného myšlení jako nezbytnou dovednost sociálních pracovníků. Ve své diplomové práci zjistila velký přínos supervize jako aspekt pomoci k regulaci předsudků a stereotypů, které mohou negativně ovlivňovat výkon profese v případech, že pracovníci nejsou schopni regulovat tyto dopady vlastními silami.

Na základě zjištěných dat (viz Kategorie Osobní limity – oblast Vnitřní rozpolcenost) se nabízí téma stereotyp uprchlíka, které mohlo hrát roli v názoru respondentů na pomoc ukrajinským uprchlíkům. Košařová (2016) ve své diplomové práci zmiňuje pohled na uprchlíka jako na oběť. Lidé, kteří byli označeni za uprchlíka, byli vnímáni jako někdo, kdo si prošel utrpením, které následně vedlo ke snížení schopnosti rozumně a svobodně uvažovat. Uprchlíci jsou nejvíce vnímáni po příchodu do uprchlického tábora, kde jejich stav byl viditelně nejhorší a následně zde mohlo dojít k stereotypu uprchlíka – jak by měl vypadat, jak se má chovat. „Reálný“ uprchlík by stereotypně měl mít kvalitu umlčené pasivní oběti. Košařová ve své diplomové práci zmiňuje dopad médií na náhled společnosti na uprchlíky a tendence, které mohou vést k stereotypům, depersonalizaci nebo k dehumanizaci. Stereotypně by uprchlík nebo i jiný člověk, který potřebuje pomoc, měl být zubožený, bez atributů dobrého statusu, pokorný, vděčný a slušný, aby byl „správným“ uprchlíkem/klientem pro pomáhající osoby. V případě nesplnění těchto vlastností u klienta/uprchlíka a přítomnost stereotypu u pracovníka v pomáhajících profesích, může docházet k vnitřnímu konfliktu, zda si uprchlík/klient pomoc opravdu zaslouží. Respondent 3 v rozhovoru narazil na určitý stereotyp chudého uprchlíka, kde zmiňuje příjezd movitých ukrajinských uprchlíků, kteří pomoc dle jeho názoru pravděpodobně nepotřebují. Musí se zde brát v potaz fakt, že i ti, co se před válkou na Ukrajině měli dobře, přišli o většinu svých jistot a ocitli se v náročné situaci.

Limitem této bakalářské práce může být počet respondentů, jelikož větší množství tázaných pracovníků by mohlo přinést více odlišných odpovědí a názorů na krizi, kterou způsobila válka na Ukrajině. Návrhem pro zlepšení situace dle získaných dat zůstává odborná supervize, která

by mohla pomoci respondentům zvládat, popřípadě vyřešit, oblasti problémů, které vznikly následkem ukrajinské uprchlické krize nebo již předešlé problémy (například předsudky), které tato krize zdůraznila.

6 ZÁVĚR

Cílem mé bakalářské práce bylo zjistit, které aspekty aktuální situace spojené s uprchlickou vlnou z Ukrajiny jsou pracovníky v kontaktu s ukrajinskými uprchlíky vnímány jako více zátěžové, tj. nad rámec zátěže, kterou na ně klade výkon profese za běžných podmínek.

K úspěšnému naplnění cíle byl zvolen kvalitativní výzkum, ke sběru dat byla použita metoda polostrukturovaného rozhovoru. Získaná data byla zpracována pomocí otevřeného kódování, ze kterého vzniklo několik kategorií. Hlavní kategorií vzhledem k cíli bakalářské práce byla určena kategorie Zátěžové faktory. Další kategorie jsou Osobní limity a Proměny pracovního prostředí. Vzhledem k získaným datům byla následně určena i podkategorie Protektivní faktory, která popisuje obranné mechanismy respondentů proti negativním vlivům zátěže.

Na základě zjištěných dat vyplývá, že s přívalem uprchlíků z Ukrajiny došlo k jednoznačné zátěži, kterou respondenti uvedli v několika oblastech. Zátěž se projevila nejen kvůli prodloužení pracovní doby, která nastala v reakci na velký počet ukrajinských uprchlíků, ale také kvůli stresu. Stres vznikal následkem chaotických pracovních pokynů a změn, které byly provedeny v několika sférách. Změny systému, které nastaly pro přizpůsobení se ke krizové situaci, byly respondenty vnímány převážně negativně a měly podíl na vnímání větší zátěže. V kategorii Osobní limity je dle získaných dat popsána zátěž, kterou představuje jazyková bariéra mezi pracovníky a ukrajinskými uprchlíky. Z důvodu jazykové bariéry byli využití překladatelé, kteří však nebyli dostupní od začátku uprchlické krize. Zátěž byla celkově vnímána z důvodu přiřazení práce s ukrajinskými uprchlíky k původní práci, která stále musela být odvedena jako za běžných podmínek – tudíž před vznikem uprchlické krize.

Dle získaných dat lze ukrajinskou uprchlickou krizi označit jako zátěžovou situaci. Respondenti nejvíce pociťovali zátěž na začátku krize až do doby trvání jednoho roku. Ke snížení náporu a zátěže došlo z důvodu postupného snížení nově příchozích uprchlíků a z důvodu zavedení digitalizace, která s sebou nese i určitá negativa.

Obecně lze říct, že cíl bakalářské práce byl zodpovězen a naplněn. Možný přínos pro praxi přináší bakalářská práce v ohledu sběru dat. Vzhledem k aktuálnosti situace mohou získaná data přiblížit, jak situaci vnímají pracovníci a v jakých ohledech je pro ně tato situace zátěžová. Bakalářská práce může sloužit jako základní přehled informací pro budoucí zpracování vlivu uprchlické krize na sociální práci v ČR.

Vzhledem k nemožnosti predikce vývoje válečného konfliktu na Ukrajině nelze ani předpokládat přibližný konec této uprchlické krize, a tudíž ani konec zátěže, která dle zjištěných dat ze situace vyplývá. Nasbíraná data, která jsou prezentována v této bakalářské práci, by mohla přispět k potencionálnímu řešení, jak zmírnit pracovní zátěž u pracovníků, kteří pomáhají ukrajinským uprchlíkům.

7 POUŽITÁ LITERATURA

7.1 Primární zdroje

DOHNALOVÁ, Eva, 2012. *Úvod do sociální práce s migranty: problematika migrace a integrace v ES/EU a České republice*. Olomouc: Caritas - Vyšší odborná škola sociální Olomouc. 126 s. ISBN 978-80-87623-02-2.

GÜNTEROVÁ in Matoušek et al., 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál. 351 s. ISBN 80-7367-002-X.

HENDL, Jan, 2016. *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. Čtvrté, přepracované a rozšířené vydání. Praha: Portál. 440 s. ISBN 978-80-262-0982-9.

JELÍNKOVÁ, Marie, 2022. *Metodika terénní sociální práce s migranty*. Sdružení pro integraci a migraci za finanční podpory hlavního města Prahy. 88 s. ISBN: 978-80-906488-5-2.

KLEPÁČKOVÁ, Olga, Zuzana KREJČÍ a Martina ČERNÁ, 2020. *Trauma-informovaný přístup v sociální práci*. Praha: Grada Publishing a.s. 136 s. ISBN: 978-80-271-1049-0.

MATOUŠEK, O. et.al., 2007. *Sociální služby: legislativa, ekonomika, plánování, hodnocení*. Praha: Portál. 148 s. ISBN 978-80-7376-310-9.

MATOUŠEK, Oldřich, Pavla KODYMOVÁ a Jana KOLÁČKOVÁ eds., 2005. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 1. Praha: Portál. 351 s. ISBN 80-7367-002-X.

7.2 Sekundární zdroje

MATOUŠEK, O. et.al., 2013. *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. 400 s. ISBN 978-80-262-0213-4.

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

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR, 2015. *Slovník sociálního zabezpečení*. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. 130 s. ISBN 978-80-7421-114-0.

MIŠOVIČ, Ján, 2019. *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Praha: Sociologické nakladatelství. 292 s. ISBN 978-80-7419-285-2.

PRINCOVÁ, Květoslava, 2012. *Úvod do zahraniční pomoci s důrazem na etiku jejího poskytování*. Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc. 122 s. ISBN: 978-80-87623-04-6.

ROHWETTER, Angelika, 2022. *Únava ze soucitu: jak předcházet vyčerpání v pomáhajících profesích*. Přeložil Kateřina PREŠLOVÁ. Praha: Portál, 2022. 168 s. ISBN 978-80-262-1891-3.

ŘIHÁČEK, Tomáš, Ivo ČERMÁK a Roman HYTYCH, 2013. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: Masarykova univerzita. 190 s. ISBN 978-80-210-6382-2.

SAMSHA in Klepáčková et al., 2020. *Trauma-informovaný přístup v sociální práci*. Praha: Grada Publishing a.s. 136 s. ISBN: 978-80-271-1049-0.

7.3 Odborné články

ALMÁŠOVÁ, A. et al., 2017. Postoje studentov a študentiek sociálnej práce voči utečencom. *Časopis Sociální práce/Sociálna práca*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci a Evropský výzkumný institut sociální práce OU. 2017 (2), s. 5-18. ISSN: 1213-6204.

BRAUN, Virginia a Victoria CLARKE, 2006. Using thematic analysis in psychology, *Qualitative Research in Psychology* [online]. Taylor & Francis Online, 3 (2), 77-101 [cit. 2023-01-27]. ISSN 1478-0887. DOI: [10.1191/1478088706qp063oa](https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa)

BRNULA, P. in Almášová et al., 2017. Postoje študentov a študentiek sociálnej práce voči utečencom. *Časopis Sociální práce/Sociálna práca*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci a Evropský výzkumný institut sociální práce OU. 2017 (2), s. 5-18. ISSN: 1213-6204.

DI FIORINO, Mario, Makym MARUNKEVYCH, Luís MADEIRA a Maria Luísa FIGUEIRA. An Unexpected War in Ukraine: What Should we Expect? The Consequences of War among Ukrainian Refugees. *Revista Portuguesa de Psiquiatria e Saúde Mental* [online]. Sociedade Portuguesa de Psiquiatria e Saúde Mental, 2022, 8(2), 28-30 [cit. 2023-02-22]. ISSN 2184-5522. DOI:10.51338/rppsm.370 Dostupné z: https://primo.upce.cz/permalink/f/7oh97k/TN_cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_67960847506f4fd287171dd27373a535

DIJKSTRA, Hylke, Myriam DUNN Cavelty, Nicole JENNE a Yf REYKERS, 2022. War in Ukraine. *Contemporary Security Policy* [online]. 43:3, 464-465 [cit. 2023-02-22]. DOI:

10.1080/13523260.2022.2099085

Dostupné

z:

<https://doi.org/10.1080/13523260.2022.2099085>

FIGLEY, Charles R. in Wirth et al., 2019. Working conditions, mental health and coping of staff in social work with refugees and homeless individuals: A scoping review. *Wiley Online Library, Health and Social Care in the Community* [online]. 27 (4), 257–269 [cit. 2023-02-22].

Dostupné z: <https://doi.org/10.1111/hsc.12730>

GERLACH, Iryna a Olha RYNDZAK, 2022. Ukrainian Migration Crisis Caused by the War. *Studia Europejskie- Studies in European Affairs* [online]. Center for Europe, Warsaw University. 26(2), 17-29 [cit. 2023-02-22]. ISSN: 1428-149X. DOI:10.33067/SE.2.2022.2

Dostupné

z:

https://primo.upce.cz/permalink/f/1elhqou/TN_cdi_doaj_primary_oai_doaj_org_article_ae3c9f4a631d40039a4db25059237064

HUNTER, Robert, 2022. The Ukraine Crisis: Why and What Now? *Survival* [online]. 64:1, 7-28 [cit. 2023-02-22]. DOI: 10.1080/00396338.2022.2032953 Dostupné z:

<https://doi.org/10.1080/00396338.2022.2032953>

JAVANBAKHT, Arash, 2022. Addressing war trauma in Ukrainian refugees before it is too late. *European Journal of Psychotraumatology* [online]. 13:2, 2104009 [cit. 2023-02-22]. DOI:

10.1080/20008066.2022.2104009

Dostupné

z:

<https://doi.org/10.1080/20008066.2022.2104009>

MATOUŠEK, O. in Slowík, 2011. Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze. *Časopis Sociální práce/Sociálna práca*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci. 2011 (4), s. 43-48. ISSN: 1213-6204.

SLOWÍK, Josef, 2011. Dobrovolnictví jako nepostradatelný nástroj podpory sociální inkluze. *Časopis Sociální práce/Sociálna práca*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci. 2011 (4), s. 43-48. ISSN: 1213-6204.

ŠIMKOVÁ, S. in Záškodná Helena a Adéla Mojžíšová, 2011. Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Časopis Sociální práce/Sociálna práca*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci. 2011 (4), s. 62-68. ISSN: 1213-6204.

WIRTH, Tanja, Janika METTE, Jerrit PRILL, Volker HARTH a Albert NEINHAUS, 2019. Working conditions, mental health and coping of staff in social work with refugees and homeless individuals: A scoping review. *Wiley Online Library, Health and Social Care in the*

Community [online]. 27 (4), 257–269 [cit. 2023-02-22]. Dostupné z: <https://doi.org/10.1111/hsc.12730>

ZÁŠKODNÁ, Helena a Adéla MOJŽIŠOVÁ, 2011. Psychologické aspekty dobrovolnictví v kontextu sociální práce. *Časopis Sociální práce/Sociálna práca*. Asociace vzdělavatelů v sociální práci. 2011 (4), s. 62-68. ISSN: 1213-6204.

7.4 Internetové zdroje

ANDRLE, Jakub, 2023. Únava i bezmezná odhodlání. "ukrajinský rok" v zemích v4 očima expertů. In: *clovekvtsni.cz* [online]. © People in Need [cit. 2023-04-12]. Dostupné z: <https://www.clovekvtsni.cz/unava-i-bezmezne-odhodlani-ukrajinsky-rok-v-zemich-v4-ocima-expertu-10018gp>

ASOCIACE POSKYTOVATELŮ SOCIÁLNÍCH SLUŽEB ČR, 2016. Etický kodex. In: *apsscr.cz* [online]. Copyright 2023 [cit. 2023-02-07]. Dostupné z: <https://www.apsscr.cz/files/files/Etický%20kodex%20APSS%20ČR.pdf>

CENTRA NA PODPORU INTEGRACE CIZINCŮ, 2023. Základní informace. In: *integracnicentra.cz* [online]. © 2023 [cit. 2023-04-12]. Dostupné z: <https://www.integracnicentra.cz>

ČESKO, 2006. § 110 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách - znění od 1. 2. 2023. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2023 [cit. 2023-02-08]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#p110>

ČESKO, 2006. Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu a o změně zákona č. 283/1991 Sb., o Policii České republiky, ve znění pozdějších předpisů, (zákon o azylu) - znění od 1. 9. 2022. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2023 [cit. 2023-01-27]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-325#f1982769>

ČESKO, 2006. Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců na území České republiky a o změně některých zákonů - znění od 1. 9. 2022. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2023 [cit. 2023-01-27]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-326#f1985073>

ČESKO. § 109 odst. 1 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách - znění od 1. 2. 2023. In: *Zákony pro lidi.cz* [online]. © AION CS 2010-2023 [cit. 2023-02-08]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108#p109-1>

DÍTKO, Jan, 2022. Evropská komise představila opatření k integraci uprchlíků z Ukrajiny. In: *migraceonline.cz* [online]. Multikulturní centrum Praha [cit. 2023-03-15]. Dostupné z: <https://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/evropska-komise-predstavila-opatreni-k-integraci-uprchliku-z-ukrajiny>

DUBALOVÁ, Klára, 2022. Dočasná ochrana pro Ukrajince půjde prodloužit o jeden rok. Vláda schválila Lex Ukrajina IV. In: *mvr.cz* [online]. © 2023 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2023-01-26]. Dostupné z: <https://www.mvr.cz/clanek/docasna-ochrana-pro-ukrajince-pujde-prodlouzit-o-jeden-rok-vlada-schvalila-lex-ukrajina-iv.aspx>

EVROPSKÁ KOMISE, 2020. Akční plán pro integraci a začleňování na období 2021-2027 In: *eur-lex.europa.eu* [online]. Sdělení komise evropského parlamentu, radě, evropskému hospodářskému a sociálnímu výboru a výboru regionů, Brusel, 2020. [cit. 2023-03-15]. dostupné z: <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/ALL/?uri=CELEX:52020DC0758>

EVROPSKÁ RADA, 2022. Společné prohlášení členů Evropské rady. In: *consilium.europa.eu* [online]. Copyright Rada Evropské unie 2022. [cit. 2023-03-13]. Dostupné z: <https://www.consilium.europa.eu/cs/press/press-releases/2022/02/24/joint-statement-by-the-members-of-the-european-council-24-02-2022/>

FRS, 2023. Dočasná ochrana. In: *prod.frs.gov.cz* [online]. ©2023 Ministerstvo vnitra České republiky, všechna práva vyhrazena [2023-03-13]. Dostupné z: <https://prod.frs.gov.cz/docasna-ochrana/>

JELÍNKOVÁ, Marie a Blanka TOLLAROVÁ, 2022. Podpora ukrajinských uprchlíků je stále provizorium, strategické vládnutí se nedaří. In: *fsv.cuni.cz* [online]. © 2023 [cit. 2023-04-12]. Dostupné z: https://fsv.cuni.cz/sites/default/files/uploads/files/Podpora%20ukrajinských%20uprchl%C3%ADků%20je%20stále%20provizorium%2C%20strategické%20vládnut%C3%AD%20se%20nedař%C3%AD_1.pdf

KELLER, Jan, 2017. Předsudek. In: *encyklopedie.soc.cas.cz* [online]. Copyright Sociologická encyklopedie. [cit. 2023-04-12]. Dostupné z: <https://encyklopedie.soc.cas.cz/w/Předsudek>

KOMÍNKOVÁ, Magda, 2020. Mechanismus IPCR: Jak může EU pomoci s bojem proti pandemii? In: *euroskop.cz* [online]. Copyright © 2005-2022 Úřad vlády České republiky [cit. 2023-03-13]. Dostupné z: <https://euroskop.cz/2020/03/25/mechanismus-ipcr-jak-muze-eu-pomoci-s-bojem-proti-pandemii/>

KONSORCIUM NEVLÁDNÍCH ORGANIZACÍ PRACUJÍCÍ S MIGRANTY, 2023. Uprchlíci z Ukrajiny v datech. In: *migracnikonsorciem.cz* [online]. © 2023 [cit. 2023-04-12]. Dostupné z: <https://migracnikonsorciem.cz/cs/data-statistiky-a-analyzy/uprchlici-z-ukrajiny-v-datech/>

MEZINÁRODNÍ FEDERACE SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ, 1998. Uprchlíci. In: *ifsw.org* [online]. Copyright © 2023 Mezinárodní federace sociálních pracovníků, [cit. 2023-04-12]. Dostupné z: <https://www.ifsw.org/refugees/>

MICHKOVÁ, Adéla, 2022. Základní sociální poradenství on-line: mobilní aplikace Sociální pracovník v mobilu pomáhá i v ukrajinštině. In: *socialniprace.cz* [online]. © 2020 - časopis Sociální práce, všechna práva vyhrazena [cit. 2023-03-29]. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/online-clanky/zakladni-socialni-poradenstvi-on-line-mobilni-aplikace-socialni-pracovnik-v-mobilu-pomaha-i-v-ukrajinstine/>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2020. Integrovaná politika ČR. In: *cizinci.cz* [online]. © Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2023-03-15]. Dostupné z: <https://www.cizinci.cz/web/cz/zakladni-informace1>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. Data o cizincích v ČR: 2021. In: *cizinci.cz* [online]. © Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2023-03-15]. Dostupné z: <https://www.cizinci.cz/web/cz/data-o-cizincich-2021>

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2022. Dávky a podpora pro občany z Ukrajiny s dočasnou ochranou. In: *mpsv.cz* [online]. © Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2023-04-12]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/2786931/Dávky+a+podpora+pro+občany+z+Ukrajiny+s+DO_16112022_pro+veřejnost.pdf

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2023. čtvrtletní zprávy o situaci v oblasti migrace. In: *mvcr.cz* [online]. © 2023 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2023-03-15]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/ctvrtletni-zpravy-o-situaci-v-oblasti-migrace.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2023. Integrovaná politika ČR. In: *mvcr.cz* [online]. © 2023 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2023-01-27]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/integrace-drzitelu-mezinarodni-ochrany.aspx?q=Y2hudW09Mg%3D%3D>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY, 2023. Válka. In: *mvcr.cz* [online]. © 2023 Ministerstvo vnitra České republiky, všechna práva vyhrazena, [cit. 2023-04-12]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/valka.aspx>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. Odborná způsobilost všech fyzických osob, které budou přímo poskytovat sociální služby (k § 79 odst. 1 písm. b) zákona o sociálních službách). In: *mvcr.cz* [online]. © 2023 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2023-02-7]. Dostupné z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Doporuceny_postup_4_2016_Priloha_c_1.pdf/d8d93aa8-3cd3-55af-fc35-021242e3678c

MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ, 2020. Sociální tlumočení ve styku s cizinci. In: *mpsv.cz* [online]. © Ministerstvo práce a sociálních věcí [cit. 2023-02-15]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/socialni-tlumoceni-ve-styku-s-cizinci>

MINISTERSTVO VNITRA ČESKÉ REPUBLIKY. Vedení odboru azylové a migrační politiky. In: *mvcr.cz* [online]. © 2023 Ministerstvo vnitra České republiky [cit. 2023-02-14]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/organizace-oamp.aspx>

MOST PRO O.P.S., 2023. Poradna pro cizince – informace o službě. In: *mostpro.cz* [online]. Copyright © 2023 Veškerá práva vyhrazena, [cit. 2023-04-12]. Dostupné z: <https://mostpro.cz/wp-content/uploads/2023/01/verejny-zavazek-poradnapce-web-2023.pdf>

NOVÝ DOMOV V ČR. Integrační semináře pro držitele mezinárodní ochrany. In: *novy-domov.cz* [online]. Copyright [cit. 2023-01-27]. Dostupné z: <http://www.novy-domov.cz>

OPERATIONAL DATA PORTAL, 2023. Ukraine refugee situation. In: *data.unhcr.org* [online]. Copyright © Refugees Operational Data Portal by UNHCR [cit. 2023-03-15]. Dostupné z: <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine>

POLICIE ČESKÉ REPUBLIKY – SLUŽBA CIZINECKÉ POLICIE. O nás. In: *policie.cz* [online]. © 2023 Policie ČR, všechna práva vyhrazena [cit. 2023-02-14]. Dostupné z: <https://www.policie.cz/clanek/o-nas-831034.aspx>

RADA EVROPSKÉ UNIE, 2022. Mimořádné zasedání Rady pro spravedlnost a vnitřní věci, 27. února 2022. In: *consilium.europa.eu* [online]. Copyright Rada Evropské unie 2022 [cit. 2023-03-13]. Dostupné z: <https://www.consilium.europa.eu/cs/meetings/jha/2022/02/27/>

RADA EVROPSKÉ UNIE, 2022. Ukrajina: Rada jednomyslně zavedla dočasnou ochranu osob prchajících před válkou. In: *consilium.europa.eu* [online]. Copyright Rada Evropské unie 2022 [cit. 2023-03-13]. Dostupné z: <https://www.consilium.europa.eu/cs/press/press-releases/2022/03/04/ukraine-council-introduces-temporary-protection-for-persons-fleeing-the-war/>

SDRUŽENÍ PRO INTEGRACI A MIGRACI. Žadatelé o mezinárodní ochranu. In: *Migrace.com* [online]. Copyright © 2011–2023 Sdružení pro integraci a migraci [cit. 2023-01-27]. Dostupné z: <https://www.migrace.com/cs/poradna/informace-pro-cizince/zadatele-o-mezinarodni-ochranu>

SPRÁVA UPRCHLICKÝCH ZAŘÍZENÍ MINISTERSTVA VNITRA. O organizaci. In: *suz.cz* [online]. © Správa uprchlických zařízení ministerstva vnitra / 2017 [cit. 2023-02-14]. Dostupné z: <https://www.suz.cz/kdo-jsme/historie-a-soucasnost/>

UNHCR – THE UN REFUGEE AGENCY, 2016. Refugees. In: *unhcr.org* [online]. © UNHCR 2001-2023 [cit. 2023-03-15]. Dostupné z: <https://www.unhcr.org/ceu/84-enwho-we-helprefugees-html.html>

UNHCR, 2009. Tlumočení při práci s uprchlíky. In: *migracnikonsorcium.cz* [online]. Copyright UNHCR [cit. 2023-04-12]. Dostupné z: https://migracnikonsorcium.cz/wp-content/uploads/2022/05/MANUAL_PRO_TLUMOCNIKY_revize_final-1.pdf

WORLD HEALTH ORGANIZATION, 2005. Resolutions on health action in crises and disasters. In: *who.int* [online]. © 2023 WHO [cit. 2023-04-12]. Dostupné z: https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA58-REC1/english/Resolutions.pdf

ZDRAVOTNICKÉ ZAŘÍZENÍ MINISTERSTVA VNITRA, 2023. Syndrom vyhoření. In: *zzmv.cz* [online]. © Copyright 2023 - Zdravotnické zařízení Ministerstva vnitra - Všechna práva vyhrazena. . [cit. 2023-04-12]. Dostupné z: <https://www.zzmv.cz/syndrom-vyhoreni>

7.5 Ostatní

BARTÁKOVÁ, Veronika. *Migrace a migrační teorie*. Praha: Vysoká škola regionálního rozvoje a bankovní institut AMBIS a.s., 2020, 64 s. Dostupné také z: <https://theses.cz/id/okvhna/> AMBIS vysoká škola, a.s. Vedoucí práce Šmíd, Tomáš.

DEMARTINI, Adriana. *Psychologické aspekty adaptace pracovníků na změny v organizaci*. Praha: Univerzita Karlova, 2010, 150 s. Dostupné také z:

https://dspace.cuni.cz/bitstream/handle/20.500.11956/21395/DPTX_2009_2_11210_ASZK10001_126516_0_87118.pdf?sequence=1&isAllowed=y Univerzita Karlova, Filozofická fakulta, Katedra psychologie. Vedoucí práce Rymeš, Milan.

JANOŠTÍKOVÁ, Gabriela. *Předsudky a stereotypy u pracovníků pomáhajících profesí*. Zlín: Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně, 2020, 86 s. (30-901). Dostupné také z: <http://hdl.handle.net/10563/48241>. Univerzita Tomáše Bati ve Zlíně. Fakulta humanitních studií, Ústav pedagogických věd. Vedoucí práce Skarupská, Helena.

KOŠAŘOVÁ, Adéla. *Vizuální reprezentace uprchlíků v žurnalistické fotografii*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni, 2016, 92 s. Dostupné také z: https://dspace5.zcu.cz/bitstream/11025/24627/1/Kosarova_Adela_DP_2016.pdf Západočeská univerzita v Plzni. Fakulta filozofická, Katedra antropologie. Vedoucí práce Lupták Burzová, Petra.

8 PŘÍLOHY

Příloha č. 1 Leták řízení o udělení mezinárodní ochrany část 1

Příloha č. 2 Leták řízení o udělení mezinárodní ochrany část 2

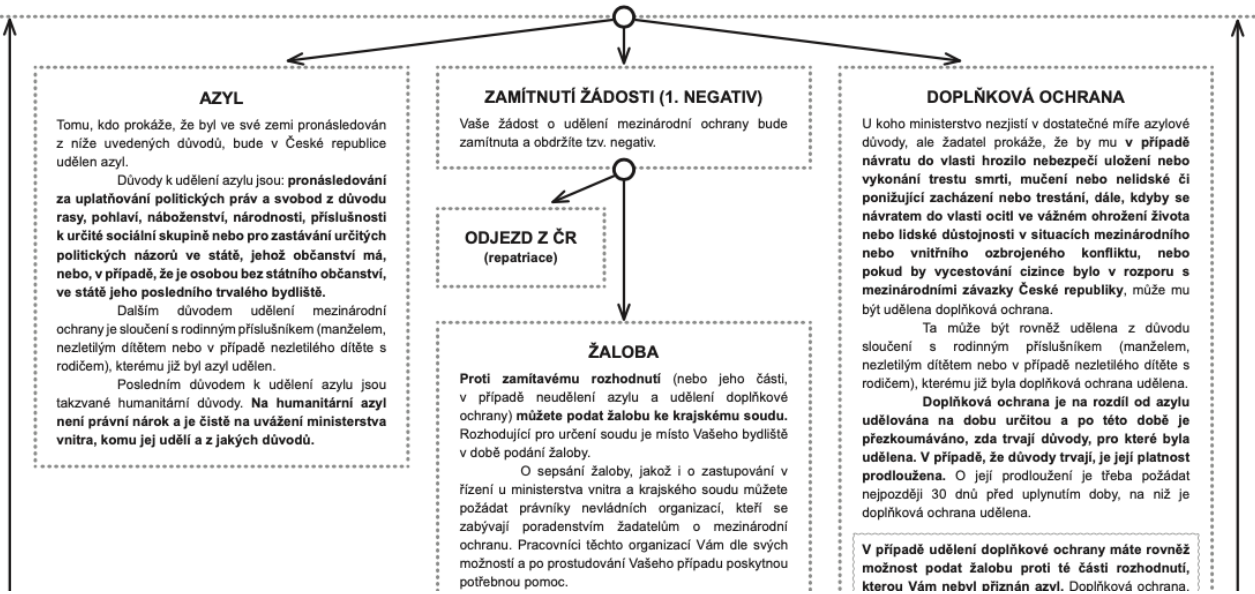
ŘÍZENÍ O UDĚLENÍ MEZINÁRODNÍ OCHRANY

Řízení o udělení mezinárodní ochrany začíná v okamžiku, kdy podáte **žádost** na policii nebo přímo úředníkům ministerstva vnitra. Poté s Vámi bude proveden **pohovor**, kterých může být i více. Během řízení je důležité, abyste věděli, že:

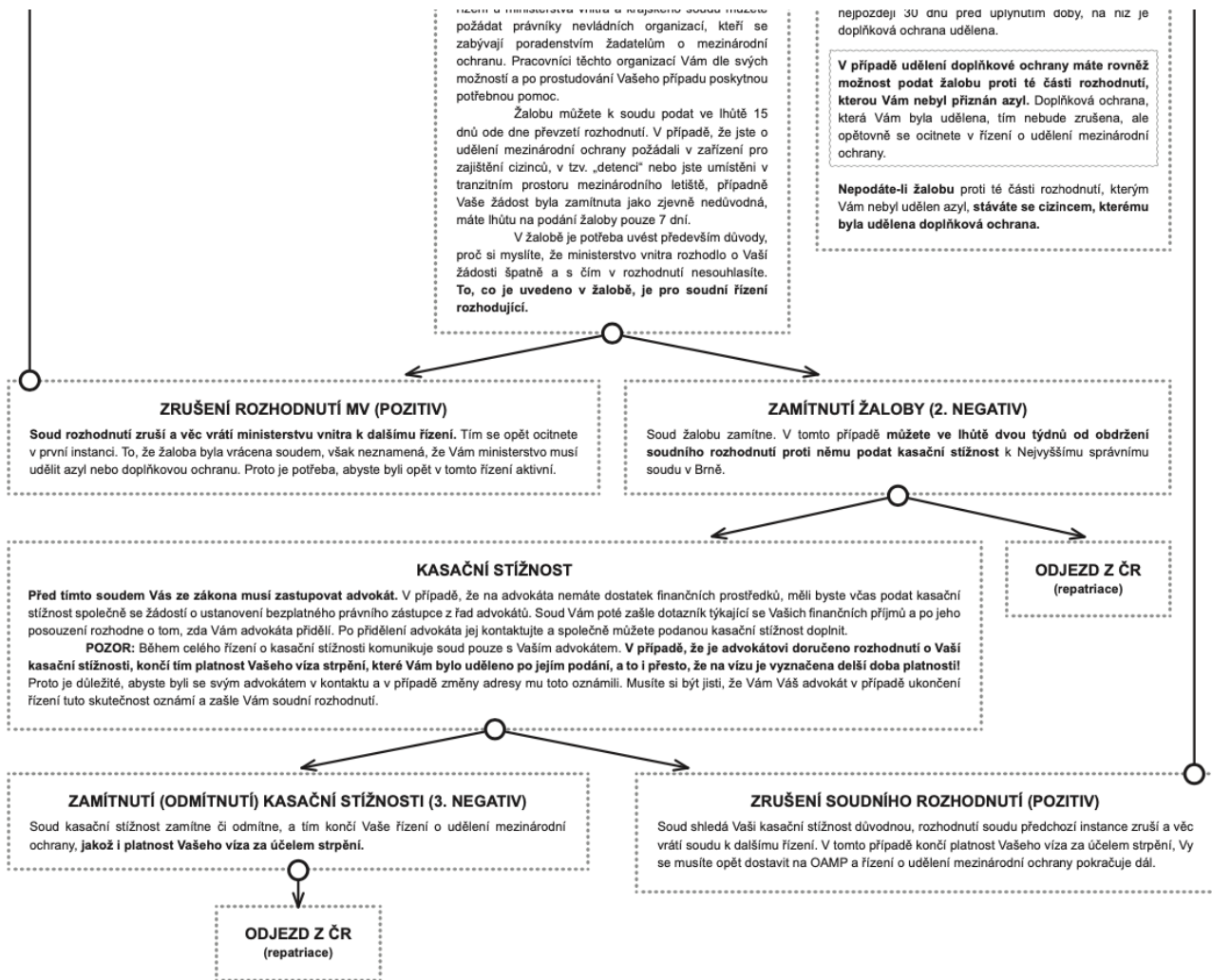
- **máte právo na tlumočnicka z jazyka, ve kterém jste schopni se dorozumět**
- **pokud máte dojem, že tlumočnick nepřekládá správně, nebojte se to říci úředníkům ministerstva vnitra**
- **pokud něčemu nerozumíte, nebojte se zeptat**
- **nenechte se při pohovoru tlačit do nějakých prohlášení, která nejsou pravdivá nebo neodpovídají přesně Vaši situaci**
- **nepodepisujte nic, čemu nerozumíte a co Vám nebylo řádně přeloženo**

Během pohovorů je důležité, abyste pravdivě uváděli důvody, které Vás vedly k opuštění Vaší vlasti, a neuváděli falešná osobní data. **Neuvádějte příběhy, které jste slyšeli od ostatních lidí, a které se nezakládají na Vašich osobních zkušenostech a nemají s Vašimi opravdovými důvody odchodu z vlasti žádnou souvislost.** V případě, že u sebe máte jakékoliv dokumenty či jiné důkazy, které potvrzují Vámi uváděné informace, předložte je pracovníkům ministerstva. Pokud takovéto dokumenty nemáte, ale v blízké době je můžete získat, upozorněte na to pracovníky ministerstva. Celou dobu řízení máte možnost nahlížet do spisu, který vede ministerstvo, a tento spis doplňovat dalšími dokumenty potvrzujícími pravdivost Vašeho tvrzení. **Informace, které uvedete ministerstvu vnitra, jakož i skutečnost, že jste v České republice žádali o udělení mezinárodní ochrany, se úřady ve Vašem státě od českých úřadů nedozví.**

Řízení u ministerstva vnitra před vydáním prvního rozhodnutí je nejdůležitější etapou v řízení o udělení mezinárodní ochrany. Proto je důležité, abyste byli pokud možno co neaktivnější a dostavovali se na vyzvání ministerstva vnitra k pohovorům. Rovněž můžete například na internetu sledovat situaci ve Vaší zemi a v případě článku či jiné zprávy, která se týká Vašeho případu či důvodů, proč jste ze země odešli, můžete i takovéto dokumenty, které nemusí být přeloženy do českého jazyka, dokládat ministerstvu do spisu.



Obrázek 3 - Leták řízení o udělení mezinárodní ochrany část 1 (migrace.com, 2023)



Obrázek 4 - Leták řízení o udělení mezinárodní ochrany část 2 (migrace.com, 2023)