

**UNIVERZITA PALACKÉHO V OLMOUCI**

**Cyrlometodějská teologická fakulta**

**Katedra křesťanské sociální práce**

*Mezinárodní humanitární a sociální práce*

Bc. et Bc. Barbora Černošková, DiS.

***Terénní sociální práce s cizinci z hlediska procesních  
standardů kvality poskytování sociálních služeb***

Diplomová práce

vedoucí práce: Mgr. Jan Mochťák

Olomouc 2014

Prohlašuji, že jsem práci vypracovala samostatně a všechny použité zdroje jsem uvedla v seznamu literatury.

V Olomouci dne 23. června 2014

.....

Podpis

Touto cestou bych ráda poděkovala vedoucímu práce panu Mgr. Janu Mocht'ákoví za profesionální přístup, pečlivost, vstřícnost, trpělivost, cenné rady, připomínky a odborné vedení, které mi ve všech ohledech pomohlo při psaní této práce.

Dále bych chtěla poděkovat vedení Správy uprchlických zařízení Ministerstva vnitra, které mi umožnilo realizovat výzkum v Centrech na podporu integrace cizinců.

Pracovníkům Center děkuji za čas, který mi věnovali a za to, že se se mnou podělili o svoje myšlenky, názory a zkušenosti.

Petře Hrnčířové a Gabriele Benešové děkuji za pomoc při konečných úpravách diplomové práce.

V neposlední řadě bych chtěla vyjádřit svůj vděk rodičům Marcele a Jarkovi, sestře Tereze, celé své rodině, Polekové rodině a přátelům, kteří mě po celou dobu studia podporovali a byli mi i při tom nejtěžším a závěrečném kroku velkou oporou.

# Obsah

1. Úvod .....	7
2. Přehled literatury .....	9
3. Teoretická východiska .....	10
3.1 Cizinci v České republice .....	10
3.1.1. Legální migrace .....	14
3.1.2. Iregulární migrace .....	15
3.1.3. Vybrané cíle integrační politiky.....	17
3.2 Terénní sociální práce .....	18
3.2.1. Cíle terénní sociální práce .....	20
3.2.2. Principy a specifika .....	21
3.2.3. Metody práce .....	22
3.2.4. Etická dilemata.....	23
3.2.5. Terénní sociální práce v zákoně o sociálních službách.....	24
3.2.6. Organizace pracující s cizinci .....	26
3.2.7. Terénní sociální práce s cizinci.....	27
3.2.8. Překážky při realizaci sociálních služeb.....	32
3.2.9. Vybraná specifika sociální práce s cizinci.....	34
3.2.10. Činnosti terénního pracovníka.....	36
3.3 Kvalita poskytování sociálních služeb .....	40
3.3.1. Obsah procesních standardů .....	43
4. Metodologie výzkumu .....	52
4.1 Výzkumné otázky.....	52
4.2 Výzkumná metoda .....	53
4.3 Výzkumný soubor .....	53

4.4	Etické souvislosti výzkumu .....	54
4.5	Fixace, zpracování a metody analýzy kvalitativních dat.....	55
5.	Cizinci jako cílová skupina terénní sociální práce CPIC.....	56
5.1.1.	Cílová skupina CPIC.....	56
5.1.2.	Terénní sociální práce z pohledu sociálních pracovníků.....	56
5.1.3.	Zaměření terénní sociální práce .....	59
5.1.4.	Cíle terénní sociální práce .....	60
5.1.5.	Zásady terénní sociální práce.....	61
5.1.6.	Průběh terénní sociální práce.....	62
5.1.7.	Specifika terénní sociální práce s cizinci.....	64
5.1.8.	Otázka tlumočnicka .....	67
5.1.9.	Překážky při realizaci sociálních služeb.....	68
6.	Terénní program Center na podporu integrace cizinců .....	71
6.1.1.	a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím.....	71
6.1.2.	b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.....	72
7.	Terénní program z hlediska procesních standardů kvality .....	74
7.1	Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb.....	74
7.1.1.	Poslání a cíle .....	74
7.1.2.	Okruh osob .....	77
7.1.3.	Uplatňování vůle.....	78
7.1.4.	Řádné poskytování služby .....	79
7.1.5.	Negativní hodnocení .....	80
7.2	Standard č. 2 Ochrana práv osob .....	81
7.2.1.	Porušování základních lidských práv a svobod osob.....	81
7.2.2.	Střet zájmů.....	82
7.2.3.	Dary.....	84

7.3	Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu .....	85
7.3.1.	Informování zájemců o sociální službu.....	85
7.3.2.	Požadavky, očekávání a osobní cíle.....	89
7.3.3.	Odmítnutí zájemce o službu .....	90
7.4	Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby .....	90
7.4.1.	Smlouva o poskytování sociální služby .....	90
7.4.2.	Rozsah a průběh sociální služby .....	91
7.5	Standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby .....	92
7.5.1.	Klíčový pracovník.....	93
7.6	Standard č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby.....	94
7.7	Standard č. 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby ..	95
7.8	Standard č. 8 Návaznost poskytované sociální služby na další zdroje.....	96
7.8.1.	Podpora kontaktu s přirozeným sociálním prostředím.....	98
8.	Diskuse.....	99
9.	Závěr .....	104
10.	Seznam použité literatury .....	106
11.	Přílohy .....	113

# 1. Úvod

P. Trousil (2007) označuje sociální práci s cizinci za jednu z nejnáročnějších oblastí pomáhajících profesí. Se vzrůstajícím počtem cizinců na našem území, ať už dlouhodobě nebo trvale usazených, se bude jevit sociální práce s cizinci jako stále důležitější součást sociálních služeb (P. Trousil, 2007, s. 110). Pro sociální práci s cizinci v terénu se v České republice ustálil název terénní sociální práce s cizinci (viz D. Topinka, J. Mochťák, 2012, Vláda ČR, 2013). Terénní sociální práce s cizinci, jako jedna z metod sociální práce, se vyznačuje jistými specifiky, díky čemuž může být pro sociální pracovníky obzvlášť náročná a možná i to je důvod, proč zůstává v rámci sociální práce stále okrajovým tématem (D. Topinka, J. Mochťák, 2012, s. 4).

Oproti občanům České republiky jsou cizinci v běžném životě apriori znevýhodněni. Toto znevýhodnění může plynout z nedostatečné informovanosti, nízké socio-kulturní orientace a nedostatku sociálních kontaktů. (D. Topinka, J. Mochťák, 2012, s. 4) Vláda ČR (2011) upozorňuje na to, že nedostatečná informovanost cizinců zůstává stále vážným problémem a je považována za hlavní zdroj zranitelnosti a závislosti cizince. Z tohoto důvodu je informovanost cizinců jednou z hlavních priorit integrace cizinců (Vláda ČR, 2013, s. 10). Při snaze naplnit tuto prioritu je kladen důraz na aktivní vyhledávání a oslovování cizinců prostřednictvím terénní sociální práce. Právě nízkou aktivitu v oblasti vyhledávání a oslovování cizinců v nevládním neziskovém sektoru označila Vláda ČR jako jednu z problémových oblastí. (Vláda ČR, 2011, s. 16, s. 20) Terénní sociální práce s cizinci patří nejen mezi účinné nástroje využívané při začleňování cizinců do společnosti, má navíc preventivní charakter a v tomto ohledu je cenná a užitečná pro celou společnost (D. Topinka, J. Mochťák, 2012, s. 4). Terénní sociální práce s cizinci a její podoba není v České republice dostatečně zpracované téma, což hraje v této práci roli výzkumného problému.

Sociální služby se v České republice musí řídit standardy kvality sociálních služeb. Jsou výsledkem dlouhodobé diskuze s širokým zapojením aktérů, a tak lze standardy považovat za všeobecně platný nástroj pro hodnocení kvalitního poskytování sociální služby. (MPSV, 2002, s. 5) S ohledem na výzkumný problém jsem zvolila standardy kvality jako nástroj, na jehož základě lze prakticky popsat současnou podobu terénní sociální práce s cizinci.

Metodu terénní sociální práce využívají pracovníci především při realizaci dvou sociálních služeb, a to odborného sociálního poradenství a terénních programů. Kvůli zvláštnostem a specifikům, které sociální práci s cizinci doprovází, se mohou organizace pracující s cizinci potýkat s problémy při naplňování jednotlivých standardů sociálních služeb (odborné sociální poradenství, terénní programy). Cílem diplomové práce je zjistit jaká jsou specifika naplňování procesních standardů kvality sociálních služeb při výkonu terénní sociální práce s cizinci z pohledu sociálních pracovníků. Přičemž předmětem výzkumu bude konkrétně sociální služba terénní programy. A to také z důvodu, že službu odborného sociálního poradenství ve spojení se standardy služeb zpracovala již H. Solářová ve sborníku z konference s názvem *Terénní sociální práce s cizinci (2012)*.

Výzkumným cílem této práce je označit specifika či problémové oblasti při naplňování procesních<sup>1</sup> standardů kvality při výkonu sociální služby terénní programy. Tato práce představuje snahu přispět k diskusi o souladu poskytování služby terénního programu se standardy kvality sociálních služeb. Na základě výzkumu bude také možné identifikovat konkrétní specifika metody terénní sociální práce s cizinci, ty však budou redukována na témata související se zaměřením jednotlivých standardů.

Diplomová práce propojuje tři následující oblasti: cizince jako cílovou skupinu sociálních služeb, metodu terénní sociální práce, konkrétně pak sociální službu terénní programy a standardy kvality sociálních služeb, přesněji jejich část. Z výše uvedeného také vyplývá členění práce. První část se zaměřuje na cizince v České republice. Druhá část práce popisuje metodu terénní sociální práce nejprve obecně a poté s ohledem na cílovou skupinu cizince. Poslední část teoretických východisek se zabývá vybranými standardy sociálních služeb a přibližuje jejich obsah. Smyslem této práce není zachytit všechny aspekty jednotlivých oblastí, naopak záměrem je postihnout především takové oblasti, které se mohou vztahovat k problematice terénní sociální práce s cizinci. Na úvod této práce se krátce zabývám migrační politikou České republiky, což má sloužit pouze a výhradně pro uvedení a zasazení tématu do kontextu.

---

<sup>1</sup> Standardy kvality jsou obsahem přílohy č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb., prováděcího předpisu k zákonu č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, v platném znění. V této práci rozdělení standardů na kategorie procesní, personální a provozní vychází z publikace od MPSV (2008) *Standardy kvality sociálních služeb – Příručka pro uživatele*. V jiných publikacích však lze narazit na pojem procedurální standardy. Jedná se o synonymum a stejnou kategorii standardů.



## 2. Přehled literatury

Obečně je v České republice sociální práce s cizinci považována za okrajovou oblast, s čímž souvisí i nedostatečné zpracování tohoto tématu v odborné literatuře. Podstatně hůře je na tom specifická oblast sociální práce s cizinci, a to její terénní forma. Česká odborná literatura, která se věnuje tématům související s cizinci, se zaměřuje především na historii migrace, migrační politiku a integraci cizinců. Následující výčet publikací, které se touto problematikou zabývají, není vyčerpávající a je zde uveden pouze pro uvedení do kontextu výzkumného problému. Mezi významné publikace ve výše zmíněných oblastech patří zejména publikace od autorů Dušana Drbohlava (2003, 2009, 2010), Andrey Baršové a Pavla Barši (2005). Integraci a její aspekty ve svých publikacích zachycuje Miroslava Rákoczyová a Robert Trbola (2009, 2011, 2011a). Další zpracované téma je otázka iregulární migrace a její problémové oblasti (D. Drbohlav, 2009a, D. Topinka, 2006, 2006a, M. Nekorjak, 2008, J. Polanská, M. Kadlecová, 2008).

Samotné sociální práci s cizinci, i přes její okrajovost, se věnuje hned několik publikací. Mezi nejvýznamnější v této oblasti považují publikaci od kolektivu autorů s názvem *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi* (2008). Mezi další autory, kteří se zabývají touto oblastí, patří René Pastrňák (2008), Pavel Trousil (2007), Pavel Kliment a Daniel Topinka (2007), Pavel Navrátil a Libor Musil (2000). Terénní sociální práce je zachycena v publikaci od D. Nedělníkové a kol. (2007) a dále se na toto téma zaměřují autorky K. Janoušková, D. Nedělníková (2008) a Z. Bednářová a autor L. Pelech (2003).

Terénní sociální práce zaměřená na cizince není v české ani v zahraniční literatuře samostatně zpracována. Výjimku zde tvoří sborník z konference (D. Topinka, J. Mochťák, 2012), který je zaměřený výhradně na terénní sociální práci s cizinci, a proto patří mezi důležitý informační zdroj. Při zpracovávání této práce se budu opírat o výše zmíněné publikace, které budou doplněny zdroji zahraničními.

### **3. Teoretická východiska**

Od roku 1993 se samostatná Česká republika potýká s fenoménem migrace. Česká migrační politika slouží zejména k regulaci pobytu cizinců, vstupu/výstupu na/z našeho území a má za sebou přes 20 let vývoje. (T. Kušniráková, P. Čížinský, 2011, s. 499) A. Baršová a P. Barša (2005) popisují imigrační politiku České republiky zprvu jako liberální (do roku 1995), poté je charakterizována zpřísnováním legislativy, které vyústilo v přijetí nového zákona o pobytu cizinců a v období od roku 1999 se česká imigrační politika konceptualizuje a uceluje. V souvislosti s chystanou novelizací cizineckého zákona se hovoří o dalším zpřísnování migrační politiky směrem k cizincům nově příchozím, tak i k těm s trvalým pobytem. (P. Čížinský, E. Holá, 2013, online)

Migrační politika se dále rozděluje na politiku imigrační a integrační. Imigrační politika se zabývá regulací počtu cizinců a jejich kontrolou při vstupu/výstupu na nebo z území státu. Integrační politika je orientovaná na aspekty související s usazením cizinců na území ČR, již zde usazené cizince a jejich integraci do majoritní společnosti. (T. Kušniráková, P. Čížinský, 2011, s. 499) Koncepce pro integraci cizinců byla poprvé přijata v roce 2000. V roce 2011 Vláda ČR schvaluje její aktualizovanou verzi s názvem Koncepce integrace cizinců – Společné soužití. (Odbor azylové a migrační politiky, online, 2013) Politika MV ČR je k cizincům s dlouhodobým pobytem v době ekonomické krize spíše restriktivní a cizince podněcuje k odchodu. Naopak v případě již usazených cizinců Ministerstvo vnitra začalo na apel nevládních neziskových organizací akcentovat jejich integraci. (T. Kušniráková, P. Čížinský, 2011, s. 512)

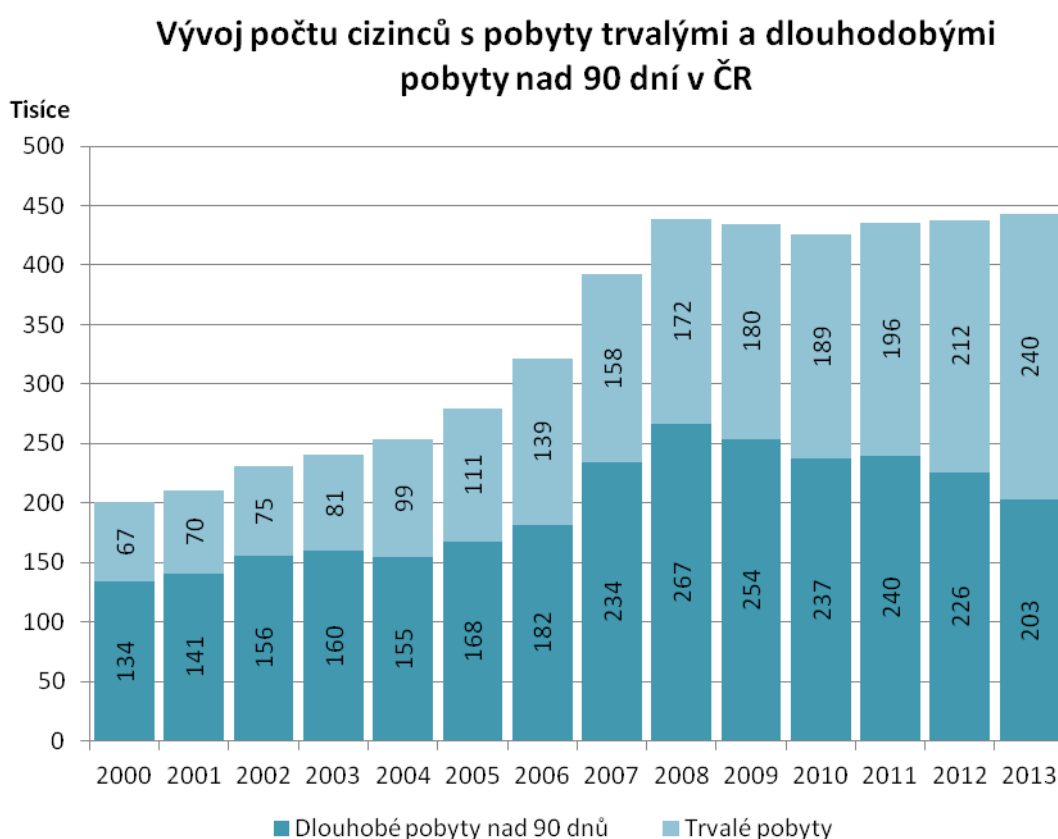
#### **3.1 Cizinci v České republice**

Dle zákona o pobytu cizinců č. 326/1999 Sb. je cizinec každá fyzická osoba, která není státním občanem České republiky, a to včetně občana Evropské unie. Zákon dělí cizince na různé kategorie. Rozděluje je podle typu pobytu na cizince s přechodným anebo trvalým pobytem. Cizince dále zákon implicitně rozděluje na cizince z tzv. třetích

zemí<sup>2</sup> a cizince z Evropské unie, Evropského hospodářského prostoru a Švýcarska. Podle zákona o azylu č. 325/1999 Sb. můžeme rozdělit cizince na žadatele o mezinárodní ochranu, azylanty a osoby požívající doplňkovou ochranu.

V České republice se k 31. 12. 2013 nacházelo celkově 441 536 cizinců s trvalým a přechodným pobytem. Přechodný pobyt má celkem 202 632 cizinců. Tyto statistiky zahrnují cizince ze třetích zemí, EU + Lichtenštejnska, Islandu, Norska a Švýcarska. Statistiky pro cizince jenom ze třetích zemí nejsou vedené. (Odbor azylové a migrační politiky, 2013a, online)

**Graf č. 1:** Vývoj počtu cizinců



(Upraveno dle ČSÚ, nedatováno, online)

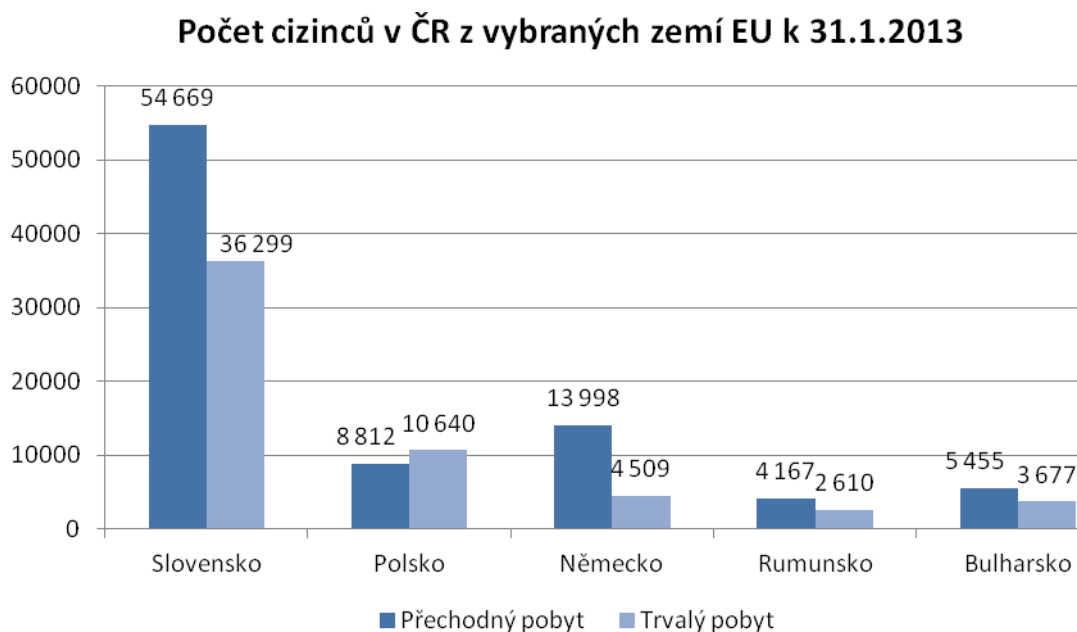
Rozmístění cizinců v ČR je nerovnoměrné (Z. Čermák, E. Jánská, 2011, s. 435). Nejvíce cizinců (161 818) se nachází v hlavním městě Praze, v Brně (Brno-město, 23 045) a Ostravě (10 027) (Odbor azylové a migrační politiky, 2013a, online). Cizinci nejsou koncentrováni pouze v těchto třech největších městech, ale nacházejí se v různých

<sup>2</sup> Občanem třetí země je občan státu, který není členem EU ani Společného hospodářského prostoru, tedy občanem Islandu, Lichtenštejnska, Norska a Švýcarska. (MV ČR, © 2010, online)

velkých městech i vesnicích po celé České republice. I v rámci měst či okresů je jejich koncentrace roztržena. Nelze ale tvrdit, že čím větší město, tím větší koncentrace cizinců. (Z. Čermák, E. Jánská, 2011, s. 436)

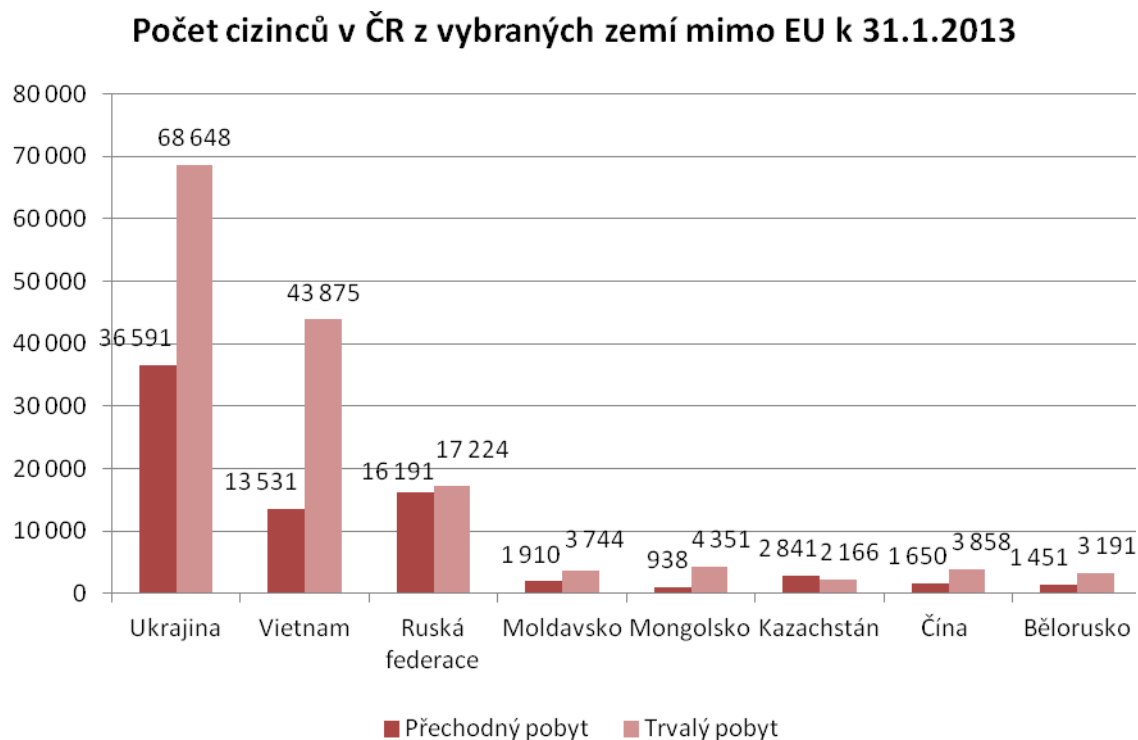
Mimo velká města jsou pro cizince atraktivní lázeňská města, města s velkým podílem zahraničních ekonomických investic a také příhraniční regiony, a to jak jejich centra, tak také venkovské oblasti (Z. Uherek, 2003, s. 196-197). Mezinárodní migrace je totiž do značné míry spojena s ekonomickou vyspělostí jednotlivých regionů (Z. Čermák, E. Jánská, 2011, s. 436). Cizince proto do určitého města přitahuje ekonomický potenciál, možnost zisku a podnikání. Jeho atraktivita může být také podložena existencí etnické a příbuzenské sítě. (Z. Uherek, 2003, s. 196, 200) Velké počty cizinců se nacházejí např. v Ústí nad Labem, Teplicích, Plzni, Pardubicích, Olomouci, Mladé Boleslavi, Liberci, Kladně, Karlových Varech, Hradci Králové a v Českých Budějovicích (Odbor azylové a migrační politiky, 2013a, online).

**Graf č. 2:** Počet cizinců na území ČR z vybraných zemí EU



(Zdroj: Odbor azylové a migrační politiky, 2013a, online)

**Graf č. 3:** Počet cizinců na území ČR z vybraných zemí mimo EU



(Zdroj: Odbor azylové a migrační politiky, 2013a,online)

Cizinci, kteří mají trvalý nebo přechodný pobyt na území ČR, lze rozdělit na skupinu cizinců pocházejících z Evropské unie/EHS a Švýcarska (viz graf č. 2) a na cizince z tzv. třetích zemí (viz graf č. 3). Největší podíl v kategorii cizinců ze států Evropské unie tvoří státní příslušníci Slovenska s počtem 90 978 cizinců. Z dalších členských států Evropské unie se na našem území nacházejí příslušníci Polska (19 452), Německa (18 507), Rumunska (6 786) a Bulharska (9 132). Z třetích zemí se v České republice nejčastěji nacházejí cizinci z Ukrajiny (105 239), kteří tvoří i největší podíl na celkovém počtu cizinců. Dále cizinci v této kategorii pocházejí nejčastěji z Vietnamu (57 406), Ruské Federace (33 415), Moldavska (5 684), Mongolska (5 289), Kazachstánu (5 077), Číny (5 508) a Běloruska (4 642). (Odbor azylové a migrační politiky, 2013a, online)

### 3.1.1. Legální migrace

V současné době je Česká republika imigrační a tranzitní zemí (D. Drbohlav, 2003, s. 194) a ekonomická migrace je typem migrace, který v ČR převládá. Tato mezinárodní zahraniční síla představuje nepostradatelnou součást trhu práce nejen u nás, ale i ve většině rozvinutých zemí. (D. Drbohlav a kol., 2009a, s. 2) Ekonomické migranty do rozvinutých zemí láká výhled ekonomických aktivit, možnost potenciálního zisku (Z. Uherek, 2003, s. 194) a poptávka po zahraniční pracovní síle, která hraje v tomto kontextu zásadní roli (D. Drbohlav a kol., 2009, s. 97). Také vzhledem k nepříznivému demografickému vývoji představuje ekonomická migrace potenciální ekonomické přínosy. Na druhou stranu tyto a další faktory mohou posilovat iregulární migraci a nelegální ekonomické aktivity imigrantů. (M. Kalinová, 2008, s. 77)

Podmínky, za jakých může cizinec legálně vstoupit a pobývat na území České republiky, upravuje zákon o pobytu cizinců č. 326/1999 Sb. Zákon rozděluje pobyt na přechodný a trvalý. Přechodný pobyt počíná překročením státních hranic ČR. Cizinec zde může pobývat přechodně bez víza, na základě krátkodobého nebo dlouhodobého víza, díky povolení k dlouhodobému nebo přechodnému pobytu či na základě výjezdního příkazu. (§ 17) Cizinec je oprávněn pobývat na území ČR trvale na základě povolení k trvalému pobytu. (§ 66) Pracovat v České republice mohou cizinci mající povolení k dlouhodobému pobytu za účelem zaměstnání, podnikání a díky zelené nebo modré kartě. (Zákon č. 326/1999 Sb.)

Za legálně pobývajících a pracujících cizince považujeme ty, kteří splňují všechny zákonné podmínky. Avšak udržet se ve sféře legality vyžaduje dovednost a schopnost vyznat se v českém zákonodárství. Existují např. situace, kdy se cizinci do ilegality propadnou. Jedná se o případy, kdy cizinci přicestovali legálním způsobem případně i legálně pracovali, avšak po skončení platnosti víza z území neodcestovali. Na území ČR se vyskytují i cizinci, kteří přicestovali ilegálně a pobývají zde v nelegalitě, případně i nelegálně pracují. V této práci jsou dále nazýváni neregulárními migranty/cizinci. (migraceonline.cz, 2005, online)

Neznalost svých práv a povinností, nízká informovanost a neznalost toho, kde vyhledat pomoc, provází celý proces pracovní migrace nehledě na její ne/legálnost, čehož využívají zprostředkovatelé, agentury a jiné firmy (E. Pechová, M. Krebs, 2009,

s. 217). Získání všech potřebných povolení k zajištění legálnosti pobytu, zaměstnání nebo podnikání je velmi složitou záležitostí (migraceonline.cz, 2005, online).

Na území ČR funguje tzv. klientský systém, který je zaměřen na migraci z postsovětských zemí, ale nalezneme ho také u migrace cizinců pocházejících z Asie (migraceonline.cz, 2005, online, D. Drbohlav a kol., 2009a, s. 69, E. Pechová, M. Krebs, 2009). Klientský systém představuje síť vztahů a služeb komplexního charakteru, které obvykle pokrývají specializované subjekty (M. Nekorjak, 2008, s. 50). Jedná se o systém, kde je imigrantům zprostředkována práce a další služby (bydlení, víza, pracovní povolení, atd.) tzv. klientem, prostředníkem (D. Drbohlav a kol., 2009a, s. 4). Tímto komplexním servisem zprostředkovatel odstraňuje překážky a bariéry, které by cizinec bez pomoci těžce překonával (migraceonline.cz, 2005, online). Nutno podotknout, že tento proces začíná buď na území České republiky, nebo již v zemi původu cizince, přičemž poskytování nepravdivých či zkreslených informací slouží jako nástroj, který umožňuje jejich vykořisťování (E. Pechová, M. Krebs, 2009, s. 205).

Klienti využívají nástroje a mechanismy, které zvyšují míru závislosti cizince na vztahu s klientem, a na druhou stranu zaručují klientovi zisk. Mimo zmíněnou nedostatečnou informovanost se jedná o zadržování mzdy, dokumentů, zadlužení a výhrůžky. (M. Nekorjak, 2008, s. 51, Pechová, Krebs, 2009, s. 212) Možnosti získání legální práce jsou pro cizince velice limitované. Legální sféra sice nabízí cizincům vysokou autonomii, ale i v této sféře působí tzv. zprostředkovatelé, a tak v konečném důsledku nemá tato sféra cizincům mnoho co nabídnout. Navíc nelegálnost cizince slouží zprostředkovatelům jako další nástroj sociální kontroly, který ještě prohlubuje vzájemnou závislost a závazky. (migraceonline.cz, 2005, online)

### 3.1.2. Iregulární migrace

Ministerstvo vnitra definuje nelegální migraci jako neoprávněný vstup a pobyt na území nebo takový pobyt, který je v rozporu s vydaným pobytovým oprávněním (MV, © 2010a, online). D. Drbohlav a kol. (2009a) užívá jednoduchou a širokou definici, kde za irregulárního imigranta považují toho, kdo nevlastní potřebné dokumenty, které by mu umožnily legálně vstoupit a zůstat na území a např. pracovat. Počet irregulárních migrantů se v České republice pohybuje v rozmezí

od 40 000 do 300 000 osob. Tento počet se může stabilizovat či se dokonce postupně zvyšovat díky stálé poptávce po levné pracovní síle a administrativním bariérám české vízové politiky (D. Drbohlav a kol., 2009a, s. 3, s. 69). Na základě dat a příkladů D. Drbohlav a kol. (2009) uvádí, že počet iregulérních migrantů může být i roven počtu těch cizinců, kteří jsou v České republice registrováni legálně.

Iregulérní migranti přicházejí na přechodnou dobu nebo se zde plánují dlouhodobě usadit. Pracují především na pracovních místech, která jsou náročná, žádaná, ale špatně placená. Tento typ pracovních míst je pro Čechy neatraktivní. Konkrétně se jedná o pracovní místa ve stavebnictví, textilním, potravinářském a strojírenském průmyslu. (Drbohlav a kol., 2009, s. 26) Drbohlav a kol. (2009) však zdůrazňuje, že v těchto odvětvích pracuje také většina legálních migrantů. Na základě výzkumu, který se týkal aspirací iregulérních ekonomických migrantů, bylo zjištěno, že i přes jejich znevýhodněné postavení, část těchto migrantů dosahuje zisku a pocitu subjektivní spokojenosti (L. Medová, 2011, s. 475).

Neregulérní imigranti tvoří mezi cizinci zvláště specifickou skupinu. Vzhledem k odhadované velikosti této skupiny a jejím specifickým, je potřeba zajistit přístup k pomoci i této skupině. Neregulérní migranti se snaží zůstat skryti z obavy z odhalení jejich nelegálního statusu. Těžištěm sociální intervence by pak mělo být zvyšování informovanosti o jejich právech a možnostech pomoci. (P. Kliment, D. Topinka, 2007, s. 96-97, s. 100) Nejvhodnější formou pomoci této skupině cizinců se zdá být *streetwork* resp. terénní sociální práce, která může být klienty považována za bezpečnou z hlediska její anonymity. Neregulérní cizinci by v případě prosby o pomoc u veřejnoprávních institucí riskovali odhalení svého nelegálního statusu. Přirozeně pak cizinci hledají oporu ve svých sociálních sítích, popř. využívají služeb klientského systému. (P. Kliment, D. Topinka, 2007, s. 97, s. 100-101)

P. Kliment a D. Topinka (2007) hovoří o tom, že by měly být potřeby této skupiny saturovány nevládními neziskovými organizacemi (NNO). Ty jsou schopny s klientem pracovat na bázi anonymity a bezvýhradného přijetí, které je nezbytné pro nastolení důvěry mezi pracovníkem a klientem (P. Kliment, D. Topinka, 2007, s. 97, s. 100). Služby veřejných institucí jsou legislativně omezeny a přístup nevládních neziskových organizací může být daleko komplexnější ve smyslu nabízených služeb a flexibilnější z hlediska řešení individuálních potřeb cizinců. Nevládní neziskové organizace jsou



schopné svými službami uspokojit i takové potřeby cizinců, které nejsou definované v rámci integrační politiky. (R. Trbola, 2011, s. 73)

### 3.1.3. Vybrané cíle integrační politiky

Cíle integrační politiky České republiky jsou definované v aktualizované Koncepci integrace cizinců – Společné soužití přijaté usnesením Vlády České republiky. Jedním z cílů integrační politiky je, aby byl cizinec samostatný a soběstačný, tzn. bez závislosti na jiných subjektech, a to po stránce ekonomické tak sociální. (Vláda ČR, 2011, s. 17) Předpokladem pro ekonomickou a sociální soběstačnost je informovanost cizinců (Vláda ČR, 2012, s. 9). Nedostatečná informovanost cizinců o svých právech a povinnostech a o tom, kde v případě potřeby naleznou pomoc, představuje hlavní zdroj jejich zranitelnosti, závislosti na pomoci jiných subjektů a do jisté míry limituje proces integrace (Vláda ČR, 2011, s. 20). Tento fakt je podle Vlády ČR (2011) způsoben také tím, že většina neziskových organizací, které pracují s cizinci, svoje aktivity v malé míře nebo vůbec nezaměřují na vyhledávání a oslovování cizinců. Tento nedostatek se snaží vláda odstranit rozšířením nástrojů pro zvýšení informovanosti cizinců o metodu terénní sociální práce. (Vláda ČR, 2011, s. 20) Podpora metody terénní sociální práce s cizinci je v *Postupu při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců – Společné soužití v roce 2013* zahrnuta mezi návrhy na opatření pro zajištění ekonomické a sociální soběstačnosti cizinců. Realizace může probíhat prostřednictvím dotačních řízení a výzev pro podporu projektů zaměřených na aktivní kontaktování a podporu cizinců v jejich přirozeném prostředí, a to prostřednictvím terénní sociální práce. (Vláda ČR, 2013, s. 9)

Ačkoliv dle této koncepce nehraje v přístupu k integračním opatřením doba pobytu cizince na území ČR roli, je zřejmé, že rozsah a obsah těchto aktivit se bude odvíjet od potřeb cizince, a to právě v návaznosti na důvod a délku pobytu. Cílovou skupinou integrační politiky České republiky jsou cizinci ze třetích zemí, kteří mají povolení k pobytu na dobu delší než 90 dní. Záměrem této integrační politiky je také snaha o vytvoření bezproblémového soužití, předcházení konfliktů a sociální izolaci cizinců v uzavřených a odloučených komunitách. (Vláda ČR, 2011, s. 17-19) „Většina zástupců neziskových organizací považuje interakce mezi českou majoritou a cizinci za jeden z hlavních nástrojů sociální integrace.“ (R. Trbola, 2011, s. 75)

Tato podkapitola pojednává o cizincích v kontextu České republiky. Zaměřovala se na počty cizinců, jejich rozmístění v rámci ČR a zemí původu. Podkapitola popisuje legální migraci, fungování klientského systému a přibližuje také specifickou iregulární skupinu cizinců. Integrační politika České republiky hovoří o terénní sociální práci jako o prostředku, jak zvýšit informovanost cizinců. Vyhledávání a oslovování cizinců patří mezi činnosti, kterým se organizace pracující s cizinci dostatečně nevěnují. Následující podkapitola bude věnována metodě terénní sociální práce. Popisuje rozmanité pojmosloví, se kterým se můžete v české i zahraniční literatuře setkat. Objasňuje podstatu této metody, její cíle a specifika. Na závěr jsou ve stručnosti představena etická dilemata.

### **3.2 Terénní sociální práce**

Metoda terénní sociální práce (dále TSP) nabízí aktivní vyhledávací formu sociální intervence a krizové pomoci (J. Bednářová, 2010, s. 30). Jako metodu ji mohou využívat různé sociální služby, které jsou poskytované v terénu (Z. Bednářová, L. Pelech, 2003, s. 5). H. Solářová (2012) na základě zákona o sociálních službách vyjmenovala sociální služby, kde může být terénní sociální práce využívána. Jedná se např. o krizovou pomoc, kontaktní centra, nízkoprahová denní centra, atd. Terénní sociální práce může probíhat také v rámci osobní asistence nebo sociální rehabilitace. (H. Solářová, 2012, s. 16) Na tomto příkladě lze vidět, jaké různé podoby může TSP v praxi nabývat. V následující části se zaměřím na obecné pojetí terénní sociální práce u nás i v zahraničí.

V anglicky hovořících zemích se o terénní sociální práci hovoří hned v několika termínech. Můžete se setkat s termíny *streetwork*, *detached work* a *outreach work*. (Mezinárodní síť sociálních pracovníků, nedatováno, s. 62) Pojem *streetwork* byl převzat ze zahraničí a do České republiky začal pronikat až v 90. letech. Díky systémové změně se těžiště sociální práce při práci s dětmi a mládeží z rizikového prostředí přeneslo do terénu a konkrétně na ulici. Metoda *streetworku* je v ČR definována jako aktivní vyhledávací, doprovodná sociální práce, která zahrnuje nízkoprahovou nabídku sociální pomoci určenou nositelům sociálně-patologického chování a osobám žijícím rizikovým způsobem, u kterých je předpoklad, že sociální pomoc potřebují, ale samy ji nevyhledají. (Z. Bednářová, L. Pelech, 2003, s. 11-12, 7)

Dle Z. Bednářové a L. Pelecha (2003) je *streetwork* definován nejen způsobem práce, ale také samotnou cílovou skupinou. Mezi hlavní cílové skupiny *streetworku* pak označuje: uživatele drog, děti ulice, mládež ohroženou nežádoucími společenskými jevy, osoby poskytující placené sexuální služby a osoby bez přístřeší (Z. Bednářová, L. Pelech, 2003, s. 18; R. Porč, 2011, s. 7-10). Klasickými metodami sociální práce je těžké tyto cílové skupiny oslovit, a proto je nutné přenést nabídku sociálních služeb do jejich prostoru (Z. Bednářová, L. Pelech, 2003, s. 18).

Dle P. Klímy a kol. (2007) je v anglicky hovořících zemích *detached work* shodný s termínem *streetwork*. Tzv. *detached workers* se v 40. letech 20. století snažili u cílové skupiny podnítit změnu chování a jednání (P. Klíma a kol., 2007, s. 300). Nyní se v zahraničí pojem *detached work* používá zejména v souvislosti s prací s mládeží. Cílem této metody práce je u mládeže podnítit sociální změnu skrze respekt, vyjednávání a dialog. Metoda se snaží docílit toho, aby čelili svému přístupu k životu a chování, které škodí jim samým a/nebo okolí. Tento přístup využívá metodu neformálního vzdělávání, která podporuje jejich osobní rozvoj. (The Federation For Detached Youth Work, © 2013, online)

V současné zahraniční literatuře je pro terénní sociální práci nejvíce používán termín *outreach work*. Tato metoda zahrnuje množství různých přístupů, metod a aktivit. *Outreach work* zahrnuje poskytování služeb v přirozeném prostředí cílové skupiny a informování o existujících sociálních službách. Může být využívána jako metoda pro sběr dat o cílové skupině, jejich životních podmínkách a potřebách, což může sloužit pro vytváření nových speciálních služeb, které budou pro určitou cílovou skupinu dostupné a založené na zjištěných potřebách. Obecně *outreach work* zahrnuje přímé, vzdělávací a preventivní služby. (M. Mikkonen, J. Kauppinen a kol., 2007, s. 20-21)

Terminologie v oblasti terénní sociální práce jev zahraničí i u nás, nejednotná a nejednoznačná (Klenovský, 2006 v D. Černá, 2008, s. 11). V České republice se můžete setkat s pojmy terénní sociální práce, terénní programy, komunitní sociální práce a *streetwork* (D. Černá, 2008, s. 11). J. Bednářová (2010) definuje *streetwork* jako metodu práce, která je zaměřená spíše na sociálně patologické prostředí, zatímco terénní sociální práce se snaží o komplexní řešení problémů jedinců, kde se zpravidla nejedná o sociálně patologické chování. Metoda *streetworku* je zaměřená na aktivní vyhledávání klientů, jejich kontaktování, mapování lokalit a sběr informací. Streetworker asistuje

při zvládání krizových situací, připojuje se ke klientům, k jejich aktuální situaci, podporuje je a doprovází. Terénní sociální práce na druhou stranu poskytuje poradenství, pomáhá s dokumenty, vyjednává s autoritami, konzultuje s odborníky, zprostředkovává kontakt na jiné služby a doprovází klienta na různé instituce. (J. Bednářová, 2010, s. 31-32)

Striktní oddělení metod a jejich aktivit zde v textu neznamena, že se metody navzájem vylučují, právě naopak se v praxi velice často doplňují. I přesto však můžeme dospět k závěru, že je terénní sociální práce mnohem širším pojmem (D. Černá, 2008, s. 11). V České republice je terénní sociální práce zastřešujícím pojmem, podobně jako je v zahraničí *outreach work* souhrnem různých metod a přístupů. S ohledem na výše zmíněné a pro potřeby této práce můžeme konstatovat, že se *outreach work* shoduje s českým pojmem terénní sociální práce.

### 3.2.1. Cíle terénní sociální práce

Cílem terénní sociální práce je pro všechny cílové skupiny prevence sociálního vyloučení a podpora sociálního začleňování. Záměrem TSP je zabránit sociálně rizikovým jevům a mírnit negativní dopady a rizika životních situací klientů na společnost a samotné klienty. Prostřednictvím této metody mohou klienti získávat či znovu nabývat sociální kompetence a informace potřebné k vyřešení jejich problémů. Dále slouží také jako prostředek pro zmírňování nerovností ve společnosti. (D. Nedělníková a kol., 2007, s. 12-13, D. Černá, 2008, s. 14)

B. Andersson za tři hlavní úkoly terénní sociální práce (*outreach work*) považuje navázání kontaktu, zahájení procesu sociální změny a udržení této změny díky sociální podpoře (B. Andersson, 2013, online). Cílem terénní sociální práce je podpořit změnu v jednotlivci, motivovat ho ke změně skrze předávání informací a nabídnuté sociální podpoře (M. Mikkonen, J. Kauppinen a kol., 2007, s. 26). Publikace o *outreach work* mezi marginalizovanými skupinami v Evropě nezapomíná na různé úrovně, kde by mohla být terénní sociální práce prostředkem sociální změny. Nejčastěji se o TSP mluví především jako o práci s jednotlivci, určitou cílovou skupinou nebo komunitou. (M. Mikkonen, J. Kauppinen a kol., 2007, s. 26) Úrovní, která může být opomíjená a aktivitami nezacílená je makro úroveň, tj. společnost, stát a případně další organizace.

Zde může terénní sociální pracovník působit jako prostředník mezi společností a cílovou skupinou, měnit atmosféru, postoje, chování, názory o dané cílové skupině ve společnosti (M. Mikkonen, J. Kauppinen a kol., 2007, s 26). Za druhé může působit jako obhájce práv a zájmů cílové skupiny na politické úrovni. Terénní sociální práce se zaměřuje především na marginalizované skupiny osob, a proto je podstatné, aby pracovníci zajistili, aby byly hlasy těchto skupin vyslyšeny a aby příslušné autority převzaly odpovědnost za jejich situaci a potřeby. (M. Mikkonen, J. Kauppinen a kol., 2007, s. 20)

### 3.2.2. Principy a specifika

Terénní sociální práce se od ostatních metod sociální práce liší především tím, kde je vykonávána. TSP je definována jako sociální práce vykonávána v přirozeném prostředí cílové skupiny, tedy v místě jejich bydliště, práce, na ulici a kdekoliv, kde se cílová skupina přirozeně vyskytuje. Tento fakt výrazně ovlivňuje výkon terénní sociální práce a klade velké nároky na terénního pracovníka (D. Nedělníková a kol., 2007, s. 14). Terén je místem nepředvídatelným, pracovník ho nemůže ani organizovat ani kontrolovat a nikdy si nemůže být jistý, jaké problémy bude řešit (B. Andersson, 2013, online). Terénní pracovník se musí v prostředí zorientovat, přizpůsobit se mu, porozumět jeho dynamice a zvláštnostem (J. Bednářová, 2010, s. 30). S vědomím, kde se nachází, musí pracovník bezpodmínečně dodržovat a respektovat veškerá práva klientů, jejich soukromí a v neposlední řadě dbát na ochranu jejich důstojnosti (D. Černá, 2008, s. 16). Terénní pracovník se setkává s klienty v jejich zranitelném postavení, a tak je respekt a tolerance jedním z důležitých principů TSP (B. Andersson, 2013, online; Mezinárodní síť sociálních pracovníků, nedatováno, s. 11-12).

Práce v terénu je méně byrokratická, dostupnější a vzdálenost mezi pracovníkem a klientem se snižuje, což patří mezi silné stránky této metody (M. Mikkonen, J. Kauppinen a kol., 2007, s. 21). Přístup a styl práce terénního pracovníka by měl být nedirektivní a založený na aktivním naslouchání a empatii (M. Mikkonen, J. Kauppinen a kol., 2007, s. 27, J. Bednářová, 2010, s. 31). Tyto aspekty jsou velice důležité pro navázání důvěrného vztahu mezi pracovníkem a klientem, pomáhají bořit bariéry a usnadňují poskytování pomoci (Mezinárodní síť sociálních pracovníků, nedatováno, s. 11-12).

Budování důvěrného vztahu je snadnější, pokud je terénní sociální práce systematická a intenzivní (M. Mikkonen, J. Kauppinen a kol., 2007, s. 23). Proto J. Bednářová (2010) zdůrazňuje potřebu dostupné, pravidelné a intenzivní terénní sociální práce. Taková terénní sociální práce umožňuje klienty nejenom informovat, doprovázet a vzdělávat, ale také zplnomocňovat (D. Černá, 2008, s. 16).

Principy jako důraz na prevenci, osvětu, snižování rizika, dobrovolnost a princip nízkoprahovosti vycházejí ze samotné podstaty terénní sociální práce resp. *streetworku* (Mezinárodní síť sociálních pracovníků, nedatováno, s. 11-12, J. Bednářová, 2010, s. 31) a umožňují určitým skupinám tuto pomoc využívat. Často se jedná o jejich jedinou možnost. Snaha pomoci cílovým skupinám terénní sociální práce je ovlivňována tím, zda existují další návazné a dostupné služby. (D. Černá, 2008, s. 16)

### 3.2.3. Metody práce

V terénu se pracovník může setkat téměř s čímkoliv, proto musí být schopný využívat množství metod a mít povědomí o informacích a službách, které by mohly cílovou skupinu zajímat (M. Mikkonen, J. Kauppinen a kol., 2007, s. 27). Terénní sociální práce jako metoda klienty vyhledává (depistáž), poskytuje poradenství a jiné služby, informuje a vzdělává, zprostředkovává služby a kontakt se společenským prostředím, pomáhá při uplatňování práv a osobních záležitostí a v neposlední řadě provádí případovou práci (D. Nedělníková a kol., 2007, s. 15-18). Pracovník se může setkat s řešením náhlých krizových situací a poskytováním krizové pomoci (R. Pastrňák, 2008, s. 59-60). V rámci tzv. nepřímé práce pracovník mapuje prostředí a sbírá informace (D. Nedělníková a kol., 2007, s. 18-19), spolupracuje s dalšími organizacemi a konzultuje s odborníky (J. Bednářová, 2010, s. 31-32). Vyhledává, koordinuje a aktivizuje zdroje a v zájmu cílové skupiny iniciuje změny a účastní se procesů tvorby sociální politiky. Vzdělávací a osvětové aktivity lze využít nejenom při práci s cílovou skupinou, ale také při snaze změnit postoje, názory a chování širší společnosti. (D. Nedělníková a kol., 2007, s. 18-19)

Některé problémy se v terénu vyřešit nedají, a tak nemůže terénní sociální práce jako metoda prevence a intervence fungovat samostatně. Je potřeba, aby na terénní služby navazovaly další sociální služby, které jsou cílové skupině prostřednictvím TSP

nabízeny a odpovídají jejím potřebám. (I. Avramioti, 2012, s. 24) Při terénní sociální práci se pracovníci mohou setkat s etickými dilematy.

#### 3.2.4. Etická dilemata

V České republice se sociální pracovníci řídí etickým kodexem, který zpracovala Společnost sociálních pracovníků ČR<sup>3</sup>. Na tomto kodexu je založený také etický kodex České asociace streetwork<sup>4</sup>, která vytvořila etický kodex se zaměřením na nízkoprahové sociální služby. Cílem této části práce není popsat etické zásady terénní sociální práce, protože by se do veliké míry shodovaly s principy, které jsou popsány výše či ve zmíněných etických kodexech. Záměrem je představit problémové etické oblasti resp. etická dilemata, se kterými se terénní sociální pracovníci potýkají.

Etická dilemata v terénní sociální práci jsou důkladně zpracovaná v publikaci *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce (2007)*. Etická dilemata jsou zde rozdělena do několika oblastí. První z oblastí zahrnuje dilemata, ve kterých je v rozporu zakázka uživatele a veřejné instituce nebo veřejného zájmu. V konfliktu mohou být různé zájmy např. jedné rodiny či skupiny klientů. Další oblast se týká dilemat pomáhajícího vztahu, kde se řeší otázka hranic a formálnosti vztahů resp. profesionality pracovníka, a to s ohledem na získání důvěry a informací, které jsou potřebné pro pomáhající proces.

Otázka pomoci a kontroly je dalším klasickým dilematem, se kterým se sociální pracovníci mohou setkat. Dilemata, která vycházejí z osobnosti pracovníka, se vztahují především na téma bezpečnosti pracovníka v terénu, ale jsou zde zmíněny nezpracovaná témata či osobní bariéry, které komplikují výkon TSP. Posledním rozebíraným dilematem je, zda by měl pracovník působit jako terénní sociální pracovník v lokalitě, ve které žije. Tato obecná i konkrétní dilemata mohou komplikovat výkon terénní sociální práce. Z tohoto důvodu je důležitá identifikace dilemat a jejich následná sebe/reflexe, protože etická dilemata v terénní sociální práci mohou být natolik specifická, že se mnohdy při jejich řešení nelze spolehnout na etický kodex. (D. Nedělníková a kol., 2007, s. 41-45)

<sup>3</sup> Etický kodex Společnosti sociálních pracovníků účinný od 20.05. 2006. Dostupný z: <http://sspcr.xf.cz/code.html>

<sup>4</sup> Etický kodex České asociace Streetwork, 2005. Dostupný z: [http://www.streetwork.cz/index.php?option=com\\_content&task=view&id=307](http://www.streetwork.cz/index.php?option=com_content&task=view&id=307)

J. Pawlukewicz a S. Ondrus (2013) ve svém článku rozdělili etická dilemata do následujících kategorií: dary a naléhavé žádosti, důvěrnost informací a dodržování práv, bezpečnost, hranice a duální vztahy, sebeuvědomění a oznamovací povinnost. Tyto kategorie dilemat jsou jinak pojmenovány, ale svým obsahem se ve velké části shodují s kategorizací dilemat dle Nědělníkové a kol. (2007). Jednoznačně však pojmenovávají problematickou oblast darů a oznamovací povinnosti, se kterou se terénní sociální pracovníci mohou často setkávat.

T. Podroužková (2012) ve svém příspěvku mluví o dilematu mezi kvantitou a kvalitou TSP s cizinci, tedy zda poskytovat terénní sociální práci pořád na stejných místech, čímž se může zvýšit důvěra klientů a množství zakázek nebo ji poskytovat na místech nových s cílem oslovit, co nejvíc klientů a zmapovat daný prostor.

Cizinci jsou vystaveni mnoha rizikům, která vyplývají z jejich současné životní situace. Cílem terénní sociální práce s cizinci je působit preventivně a tato rizika snižovat. Terénní sociální pracovník cizince vyhledává, pomáhá jim překonávat obtížné sociální situace, zabraňuje šíření nežádoucích společenských jevů, sociálnímu vyloučení cizinců a jejich koncentraci v uzavřených komunitách. (D. Topinka, J. Mochťák, 2012, s. 4)

Dále se text se už konkrétně věnuje terénní sociální práci s cizinci. Práce představuje organizace, které pracují s cizinci a jejich registrované sociální služby. Na tomto základě bude stručně představena současná podoba terénní sociální práce s cizinci. Ta je ovlivňována překážkami a specifiky, které jsou s touto cílovou skupinou spojeny. Závěr této části je zaměřený na činnosti, které mohou pracovníci v rámci terénní sociální práce s cizinci vykonávat. Terénní sociální práce může být jako forma služby využívána v celém spektru sociálních služeb, proto je důležité si nejdříve říci, prostřednictvím jakých druhů služeb bývá terénní sociální práce s cizinci poskytována, a to především na základě zákona o sociálních službách.

### 3.2.5. Terénní sociální práce v zákoně o sociálních službách

Z hlediska zákona o sociálních službách se sociální služby mohou poskytovat různou formou, a to v pobytových zařízeních, ambulantně nebo v terénu, přičemž sociální službou se rozumí soubor činností za účelem pomoci a podpory osob při sociálním



začleňování a prevenci sociálního vyloučení (§ 3, § 33, zákon č. 108/2006 Sb.). Sociální služby se dle zákona dělí na tři druhy: služby sociálního poradenství, služby sociální péče a služby sociální prevence (§ 32, zákon č. 108/2006 Sb.).

Služby sociálního poradenství zahrnují základní a odborné poradenství. Základní sociální poradenství je nezbytnou součástí všech druhů sociálních služeb a poskytovatelé sociálních služeb jsou ze zákona povinni tuto službu zajistit. Cílem služby je poskytnout klientovi informace, které mohou přispět k překonání jeho nepříznivé sociální situace. Odborné sociální poradenství bývá zaměřeno na specifické potřeby vybraných cílových skupin a zahrnuje činnosti jako je zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, sociálně terapeutické činnosti a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. (§ 37, zákon č. 108/2006 Sb.)

Služby sociální prevence napomáhají zabránit sociálnímu vyloučení a jejich cílem je napomáhat osobám k překonání jejich nepříznivé situace a chránit tak společnost před vznikem a šířením nežádoucích společenských jevů (§ 53 zákona č. 108/2006 Sb.). Terénní sociální pracovník pracující s cizinci zpravidla přímo neposkytuje většinu služeb sociální prevence (např. raná péče) případně nepracuje pro poskytovatele těchto sociálních služeb (např. azylové domy, noclehárny, nízkoprahová denní centra), ale do kategorie služeb sociální prevence spadá sociální služba terénní programy. Terénní programy jsou služby určené pro osoby, které vedou rizikový způsob života nebo jsou jím ohroženy např. osoby žijící ve vyloučených komunitách a další sociálně ohrožené skupiny. Cílem těchto programů je vyhledávat a minimalizovat rizika způsobu života sociálně ohrožených skupin. Nejdůležitějším prvkem terénních programů je to, že se tato služba může poskytovat na bázi anonymity. Zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí patří mezi základní činnosti vykonávané prostřednictvím služby terénních programů. (§ 69, zákon č. 108/2006 Sb.)

Cizinci nejsou výslovně zahrnuti mezi cílové skupiny určitých sociálních služeb, a tak mohou z hlediska zákona o sociálních službách spadat do několika obecně pojmenovaných kategorií. Z hlediska služby odborného sociálního poradenství mohou spadat do okruhů osob, jejichž život může vést ke konfliktu se společností. V rámci služeb sociální prevence pak mohou cizinci patřit mezi okruh osob, které žijí

ve vyloučených komunitách či jsou jinak sociálně ohroženou skupinou. I když nejsou sociální služby v zákoně o sociálních službách přímo a výslovně zaměřené na cizince, patří cizinci po splnění určitých podmínek, které jsou dány zákonem o sociálních službách, mezi okruh osob oprávněných využívat sociální služby.

### 3.2.6. Organizace pracující s cizinci

Zde je na místě položit si otázku, zda cizinci naši pomoc potřebují a jaký typ pomoci je žádaný. Na tu by měly umět odpovědět především organizace pracující s cizinci, protože jednou z jejich nejdůležitějších aktivit je identifikace problémů klienta a jeho neuspokojených potřeb (R. Trbola, 2011, s. 82). Obecně se ale předpokládá, že potřeba pomoci zde existuje, ale konkrétně se o ní ví málo (D. Topinka, J. Mochťák, 2012, s. 4). I přes tato značná pozitiva není analýza potřeb, v oblasti sociálních služeb zaměřených na cizince, využívána. Analýza potřeb umožňuje naplňování skutečných potřeb, terénním sociálním pracovníkům udává směr práce a zaručuje, že jsou vynaložené prostředky využity efektivně. (D. Topinka, 2012, s. 15)

Potřeby klienta jsou ovlivněny okolnostmi příchodu klienta do ČR, pobytovým statutem, věkem, vzděláním, sociálním a ekonomickým kapitálem, národností a případně jeho momentálním postavením na trhu práce (R. Trbola, 2011, s. 82). Aktivity organizací pracujících s cizinci se zabývají především následujícími oblastmi: sociální a právní poradenství, ochrana lidských práv, nabídka jazykových kurzů, interkulturní vzdělávání, volnočasové a jiné aktivity směřující k navázání vztahů mezi společnostmi a cizinci (R. Trbola, 2011, s. 73). Ředitel Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU) Martin Rozumek v rozhovoru pro časopis Sociální práce/Sociálna práca uvedl, že cizincům chybí kvalitní, dostupná a bezplatná sociální a právní pomoc. Tohoto prostoru pak využívá komerční sféra, ale také různí „rádci“, což nemusí být zcela ve prospěch cizinců (M. Rozumek, 2007, s. 17).

V roce 2009 však vznikla v několika krajích Centra na podporu integrace cizinců, která poskytují cizincům třetích zemí bezplatné sociální i právní poradenství a další jiné služby a navazují tak na Koncepti integrace cizinců (SUZ MV ČR, nedatováno, online). Bezplatné právní a sociální poradenství poskytují organizace pracující s cizinci zejména ve velkých nebo krajských městech, jedná se o zmíněná Centra na podporu integrace

cizinců (CPIC), Sdružení občanů zabývajících se emigranty (SOZE), Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU), Centrum pro integraci cizinců (CIC).

Cizinci se však nesdružují pouze v těchto velkých či krajských městech. Existují i regiony, kde nefunguje ani jedna nestátní nezisková organizace poskytující pomoc cizincům. Z toho plyne, že zastoupení služeb zaměřené na potřeby cizinců je nerovnoměrné. Proto je nutné, aby byla zajištěna dostupnost informací i cizincům, kteří se v těchto městech nenacházejí. S ohledem na tento fakt mají Centra na podporu integrace cizinců za úkol síťovat integrační služby v rámci celého regionu. (Vláda ČR, 2011, s. 15-16)

Terénní sociální práce je jednou z metod, kterou sociální pracovníci při práci s cizinci využívají a při níž nabízejí a poskytují sociální služby v přirozeném prostředí. Mohou tak zajišťovat jejich informovanost i v případech, kde je to znemožněno existencí různých překážek. V této části práce jsme pojednávali o terénní sociální práci obecně. Následující oddíl se věnuje této metodě zvláště s ohledem na cílovou skupinu cizince v České republice.

### 3.2.7. Terénní sociální práce s cizinci

Hana Solářová (2012) ve svém odborném příspěvku pojímá terénní sociální práci s cizinci jako službu, která je poskytována zejména prostřednictvím terénní formy odborného sociálního poradenství. Na druhou stranu *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce (2007)* pro své potřeby vymezuje výkon terénní sociální služby především v rámci služeb sociální prevence (D. Nedělníková a kol., 2007, s. 10). Tato příručka však cizince, jako nejčastější cílové skupiny terénní sociální práce, explicitně nezahrnuje. J. Bednářová (2010) vnímá terénní sociální práci jako službu, která je podle zákona o sociálních službách poskytována prostřednictvím sociální služby terénního programu. Např. Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU) prostřednictvím služby terénních programů vyhledává potenciální klienty sociálních služeb v jejich přirozeném prostředí a zprostředkovává informace o poskytovaných sociálních službách. Cílem této služby je zvýšit dostupnost sociálního a právního poradenství cizincům, kteří nejsou schopni nebo ochotni vyhledat pomoc sami, nebo o této pomoci nemají informace. (OPU, nedatováno, online)

Pro organizaci je důležité si odpovědět na otázku, proč chce poskytovat službu v terénu a zda bude pro cizince žádaná a přínosná (H. Solářová, 2012, s. 17). Prostřednictvím služby odborného sociálního poradenství nebo terénních programů, lze cizincům zajistit přístup k pomoci v nepříznivých situacích. Pokud se pracovník stane součástí prostoru, ve kterém tyto služby poskytuje, může se stát součástí neformálních sociálních sítí cizinců. V případě nouze pak budou cizinci vědět, na koho se mohou obrátit. (P. Kliment, D. Topinka, 2007, s. 100)

Organizace, které v České republice pracují s cizinci, poskytují terénní sociální práci zpravidla v rámci služby terénních programů a odborného sociálního poradenství, které realizují ambulantně i v terénu. Odborné sociální poradenství pro cizince se zaměřuje na oblast sociální a právní. V kategorii sociálního poradenství cizinci potřebují pomoc, radu či informaci v oblasti zdravotního pojištění, sociálních dávek, vzdělávání, zaměstnání a bydlení. Otázky spojené s pobytem, změnou účelu pobytu u dlouhodobých pobytů, žádosti o trvalý pobyt a občanství spadají do kategorie právního poradenství. Spektrum problémů, se kterými se terénní sociální pracovník v terénu může potkat, je široký, a proto je důležité, aby se orientoval v legislativě České republiky. (T. Podroužková, 2012, s. 21-23)

V následujících dvou tabulkách jsou vyjmenované organizace pracující s cizinci, které mají registrovanou sociální službu odborného sociálního poradenství resp. terénní programy, mezi jejichž cílové skupiny klientů patří imigranti a azylanti. Dalším kritériem pro zařazení organizace do tabulky byl maximální počet tří cílových skupin klientů vč. imigrantů a azylantů. U služby odborného sociálního poradenství bylo zásadní poskytování této služby jak ambulantně, tak i v terénu. Výběr byl proveden pomocí registru poskytovatelů sociálních služeb (MPSV, nedatováno, online).

**Tabulka č. 2:** Organizace poskytující službu odborného sociálního poradenství

<b>Název Poskytovatele</b>	<b>Zařízení poskytovatele</b>	<b>Město</b>
<b>Arcidiecézní charita Praha</b>	Poradna pro migranty a uprchlíky	Praha
<b>Centrum pro integraci cizinců</b>	Sociální poradenství pro migranty	Praha, Kolín, Mladá Boleslav, Liberec
<b>Diecézní charita Brno</b>	Celsuz - Služby pro cizince	Brno
<b>Diecézní charita České Budějovice</b>	Poradna pro cizince a migranty	České Budějovice
<b>Diecézní charita Plzeň</b>	Poradna pro cizince a uprchlíky Plzeň	Plzeň
<b>Diecézní katolická charita Hradec Králové</b>	Poradna pro cizince a uprchlíky	Hradec Králové
<b>Most pro o.p.s.</b>	Poradna pro cizince	Pardubice, Ústí nad Orlicí
<b>Organizace pro pomoc uprchlíkům</b>	Organizace pro pomoc uprchlíkům	Plzeň, České Budějovice, Brno, Praha
<b>Poradna pro integraci</b>	Poradna pro integraci	Praha
<b>SOZE</b>	SOZE	Praha <sup>5</sup> , Brno, Olomouc
<b>Žebřík, o. s.</b>	Poradna pro cizince	Prostějov

<sup>5</sup> Název poskytovatele Sdružení pro integraci a migraci

**Tabulka č. 3:** Organizace poskytující službu terénní programy

<b>Název poskytovatele</b>	<b>Zařízení poskytovatele</b>	<b>Město</b>
<b>Kontaktní centrum pro cizince</b>	Kontaktní centrum pro cizince o.s.	Plzeň
<b>Oblastní Řeckokatolická charita v Českých Budějovicích</b>	Oblastní Řeckokatolická charita v Českých Budějovicích	Kamenný Újezd
<b>Organizace pro pomoc uprchlíkům</b>	Organizace pro pomoc uprchlíkům	Plzeň
<b>SANANIM</b>	Terénní programy SANANIM	Praha
<b>Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR</b>	Pracoviště na podporu integrace cizinců pro kraj Vysočina	Jihlava
<b>Správa uprchlických zařízení Ministerstva vnitra ČR</b>	Centrum na podporu integrace cizinců Karlovarský kraj	Karlovy Vary
	Centrum na podporu integrace cizinců Liberecký kraj	Liberec
	Centrum na podporu integrace cizinců Moravskoslezský kraj	Ostrava
	Centrum na podporu integrace cizinců Zlínský kraj	Zlín
	Centrum na podporu integrace cizinců Plzeňský kraj	Plzeň
	Centrum na podporu integrace cizinců Olomoucký kraj	Olomouc
	Centrum na podporu integrace cizinců Pardubický kraj	Pardubice
	Centrum na podporu integrace pro Jihočeský kraj	České Budějovice

Terénní sociální práce s cizinci se soustředí zejména, ale nejenom na místa, kde cizinci pracují. Jedná se např. o stavby a velká obchodní centra (T. Podroužková, 2012, s. 23). Na základě osobní zkušenosti autorky s terénní sociální prací s cizinci lze říci, že je vykonávána také v malých kamenných obchodech, větších tržnicích, restauračních zařízeních a ubytovnách. V těchto místech má sociální pracovník možnost cizince oslovit a představit nabídku služeb poskytnout, které mu může poskytnout. Ale v případech, kdy cizinci pracují na soukromých pozemcích nebo všeobecně na místech, kde mají cizí osoby přístup zakázán, je téměř nemožné cizince oslovit, předat jim informace a nabídnout své služby, což brání účinné pomoci všem cizincům (T. Podroužková, 2012, s. 23). Sociální pracovník narušuje prostor, jeho pravidla a je ohrožujícím faktorem. Vykořisťovaný cizinec má často omezený kontakt s vnějším světem resp. se sociálním pracovníkem, protože hrozí, že v případě předání informací, může druhá strana ztratit kontrolu nad situací, rovněž to může znamenat finanční ztrátu a v konečném důsledku i trestní stíhání. V těchto situacích je důležité, aby terénní sociální pracovník s cizinci dbal na zvýšenou pozornost svému bezpečí. (I. Avramiotti, 2012, s. 27) „Dobrá znalost nebezpečných míst, předvídání možných krizových situací, schopnost odhadnout včas možné agresory, předvídání jejich chování i schopnost zajistit si vlastní bezpečnost - to vše by mělo patřit k základnímu „vybavení“ dobrého terénního pracovníka.“ (V. Šaroch, 2008, s. 431)

Prostřednictvím terénní sociální práce se sociální pracovník může setkat se všemi skupinami cizinců, s různými druhy pobytů i potřeb. Většina organizací příp. jejich projektů má definované své cílové skupiny. U organizací, které pracují s cizinci, to bývají většinou cizinci z třetích zemí. Takovou organizací je například Organizace pro pomoc uprchlíkům, jejichž cílem je nabízet pomoc uprchlíkům a cizincům ze třetích zemí (OPU, 2013, s. 5). Cílovou skupinou organizace Center na podporu integrace cizinců jsou také cizinci z tzv. třetích zemí, kteří pobývají na území ČR v rámci dlouhodobého nebo trvalého pobytu (SUZ MV, nedatováno, online). Klienty terénních sociálních pracovníků se stávají však také Rumuni a Bulhaři, tedy občané EU (Podroužková, 2012, s. 21).

Systém sociální politiky České republiky neposkytuje stejnou ochranu cizincům ze třetích zemí jako občanům Evropské unie (J. Mochťák, 2012, s. 9). Z tohoto důvodu se mohou organizace zaměřovat právě na pomoc občanům z třetích zemí, jejichž potřeby

nemusí být dostatečně saturovány. Naopak by tomu mělo být u občanů EU, kteří jsou chráněni sociálním systémem podobně jako občané České republiky. T. Podroužková na konferenci týkající se terénní sociální práce s cizinci označila strach, nedůvěru a neznalost za důvody, proč např. Rumuni a Bulhaři, ačkoliv jsou chráněni naším sociálním systémem, tuto pomoc nevyužívají. (T. Podroužková, 2012, konference)

V textu se již několikrát objevily faktory, které mohou působit jako překážky pro vyhledání pomoci. Terénní sociální práce se zaměřuje na vyhledávání cizinců a jejich informování. Cílem je předat cizincům potřebné informace, ke kterým by se nejspíše sami nedostali také z důvodu existence různých bariér, na které se zaměřuje následující část a na kterou poté navazuje pasáž zaměřená na specifika sociální práce s cizinci.

### 3.2.8. Překážky při realizaci sociálních služeb

Fenomén migrace vedl ke zvýšení počtu poskytovaných sociálních služeb pro migranty v mnoha evropských zemích. Avšak mnohé průzkumy (např. L.A. Leslie, 1992, K. J. Aroian a kol., 2005) ukazují, že využívání těchto služeb je u cílové skupiny migrantů extrémně nízká. Rodina, přátelé, komunita a další členové neformálních sítí pomoci patří mezi ty, na které se migranti v případě nouze obracejí. Menší dostupnost, byrokratičnost a stigmatizace patří mezi faktory formálních systémů pomoci, díky kterým jsou tyto služby cizinci méně využívány. (S.Hernández-Plaza, E. Alonso-Morillejo, C. Pozo-Muñoz, 2006, s. 1151, 1155)

Mnoho cizinců žije ve stínu, snaží se žít v tichosti a nevidění. Anti-imigrantské klima ve společnosti v nich může umocňovat strach a zvyšovat nedůvěru vůči nabízené pomoci. Svoje problémy tak prožívají v tichosti nebo o nich mluví pouze s nejbližšími. Této situaci se říká tichá krize. (Health Outreach Partners, 2012, s. 5, 8) V případě, že se rozhodnou využít pomoci např. nevládních neziskových organizací, může být jejich situace extrémně závažná až neřešitelná, a to protože vyhledali pomoc až poté, co selhaly jiné mechanismy pomoci, zejména neformální sociální sítě (Vláda ČR, 2011, s. 16).

Důvěra hraje hlavní roli ve využívání formálního a neformálního systému (S. Hernández-Plaza, E. Alonso-Morillejo, C. Pozo-Muñoz, 2006, s. 1156) a potvrzuje tak důležitost tohoto aspektu v samotné terénní sociální práci a při práci s cizinci.



Úroveň důvěry mezi klientem cizincem a sociálním pracovníkem může být hlavním faktorem úspěchu sociálních služeb zaměřených na migranty (S. Hernández-Plaza, E. Alonso-Morillejo, C. Pozo-Muñoz, 2006, s. 1156).

Důvodů, proč cizinec nevyužívá institucionalizované pomoci, ať už veřejné správy nebo neziskového sektoru, je mnoho. Jsou to důvody vycházející ze vztahu klienta a sociálního pracovníka, jak už bylo zmíněno výše. Absence důvěry v pracovníka, špatná předchozí zkušenost, strach svěřit se cizí osobě či obavy z následků a odsouzení brání klientovi využít nabízené pomoci. Dále se klient může obávat ztráty anonymity a nepochopení ze strany pracovníka (D. Černá, 2008, s. 13-14) Na základě výzkumu pomáhajícího procesu z pohledu pracovníků i klientů identifikovali M.N. Russel, B. White (2002) přínosné aspekty pro sociální práci s cizinci. Cizinci zde zdůrazňovali potřebu důvěry k pracovníkovi a jeho profesionalitě, což může sloužit jako závazek důvěrnosti sdělených informací (M.N. Russel, B. White, 2002, s. 641).

Země původu cizince, jazyk a kultura také může hrát roli v nízkém využívání formálních služeb pomoci. Cizinec může pocházet ze země, kde se s bezplatnou pomocí sociálního pracovníka nesetkal a může se obávat finančních nákladů spojených s poskytnutou pomocí (D. Černá, 2008, s. 13-14). Případně se na nabízenou bezplatnou pomoc dívají s nedůvěrou (T. Podroužková, 2012, s. 23). Jak upozorňuje M.N. Russel a B. White (2002) poradenství je západním konceptem, který může být pro určité kultury cizí a neznámý. Imigranti bývají nabízenými službami zmateni, a tak mohou raději využívat tradiční pomoci neformálních sítí, na kterou jsou zvyklí. (DeMonchy, 1991 v M.N. Russel, B. White, 2002, s. 644)

Jazyková bariéra při práci s cizinci hraje obzvláště důležitou roli, která může cizincům bránit při vyhledávání a využívání pomoci (D. Černá, 2008, s. 13). Pro iniciaci fáze řešení problému je nutné, aby byl cizinec schopný problém vysvětlit, a to nejlépe v jazyku, který pracovník ovládá. Těm cizincům, co hledají a potřebují pomoc, by mělo být dovoleno užívat jazyk dle jejich volby. (Wodarksi, 1992, v M.N. Russel, B. White, 2002, s. 643) Pracovníci v tomto aspektu mohou využívat služeb tlumočnicka, to však s sebou také nese další překážky a výzvy. Existence jazykové bariéry je pro terénní sociální pracovníky pracující s cizinci známým faktem a klade na pracovníky nároky spojené s jazykovou vybaveností.

Obavy ze stigmatizace patří mezi další důvod, proč cizinci pomoc institucí nechtějí využívat. V jiných případech jsou klienti schopni svoji situaci řešit sami nebo na druhou stranu svoje problémy řešit nechtějí, i protože jsou vůči řešení skeptičtí anebo si existenci problému vůbec nepřipouštějí. (D. Černá, 2008, s. 13-14) Absence problému z pohledu klienta může být způsobena přijetím situace, a to s ohledem na situaci v zemi původu, která mohla být horší (I. Avramioti, 2012, s. 26). Nadměrná očekávání od pracovníků ze strany cizinců a pomoc vnímaná jako nedostatečná může vytvořit další překážku ve využívání služeb (R. Trbola, 2011, s. 87).

Napojení na clientský systém může bránit přístupu k informacím a službám a zvyšovat tak závislost na tomto systému (S. Hernández-Plaza, E. Alonso-Morillejo, C. Pozo-Muñoz, 2006, s. 1157). Ze strany organizací se proto řeší otázka dostupnosti informací a jejich služeb. Tyto služby mohou být nastaveny tak, že ji cílová skupina nemůže využívat kvůli nedostupnosti, časovému omezení a dalších výše jmenovaných překážek, které hrají při práci s cizinci roli (D. Černá, 2008, s. 13-14). Mnohými organizacemi byly vypracovány informační letáky v různých jazykových mutacích, a přesto mají cizinci stále problém obsahu těchto materiálů porozumět. Navíc informování cizinců prostřednictvím letáků a internetu má svoje limity, a proto stále mnoho cizinců nemá informace o svých právech, povinnostech, nevládních neziskových organizacích a dostupných službách. (Vláda ČR, 2011, s. 12, 16)

Zásadní překážka pro efektivní fungování služeb pro cizince je nedostatečné financování, s čímž souvisí další problematická oblast nedostatečná personální kapacita. Obojí může zabraňovat tolik žádanému územnímu rozšíření působnosti organizace do míst, kde cizinci přístup ke službám nemají. (R. Trbola, 2011, s. 85-86) Pro kontinuální existenci, stabilitu a výsledky služeb zaměřené na cizince je potřeba, aby se organizace těmito tématy také zabývaly.

### 3.2.9. Vybraná specifika sociální práce s cizinci

Odlišné právní postavení cizince, odtržení od přirozené sociální sítě na všech úrovních (mikro, mezo, makro) a kulturní odlišnosti, patří mezi tři základní specifika (A. Z. Kusz, 2014). Specifika sociální práce s cizinci vycházejí z rozdílnosti kultur pracovníka a cizince. Při setkání dvou lidí z různých kultur hrozí velká

pravděpodobnost nedorozumění a neúspěšné komunikace, zvláště když navzájem neznají své normy, hodnoty a vzorce chování. Pro snížení této pravděpodobnosti je důležité, aby obě strany vztahu tyto rozdíly znaly a věděly, do jaké míry a jakým způsobem ovlivňují myšlení a jednání člověka. (Pinto, 1990 v J. Rozhfutz, J. Horská, 2008, s. 73-74) Klient se může stydět, mít strach nebo se obávat, zda ho pracovník bude schopný pochopit. Proto je citlivost vůči klientově kultuře základem pro budování pozitivního profesionálního vztahu. (M.N. Russel, B. White, 2002, s. 641-642) Přínosy sociálního pracovníka nebo asistenta, který pochází ze stejného kulturního prostředí a mluví stejným jazykem, jsou neodmyslitelně velké, ale nemusí tomu tak být v každém případě. Proto je nutné zvolenou metodu práce reflektovat a vhodně přizpůsobovat. Kombinace českého sociálního pracovníka a pracovníka z řad cizinců je využívána např. v rámci terénní sociální práce s cizinci v městské části Praha 14, avšak i tady T. Podroužková (2012) upozorňuje na jisté nevýhody spojené především s tlumočením.

Na tomto místě je důležité explicitně zmínit pochopení k náboženským odlišnostem, protože by mohlo dojít k jejich opomenutí, vzhledem k tomu, že náboženství bývá považováno za základ kulturní specifikace a zprostředkovatele hodnot a norem (P. Trousil, 2007, s. 107). Dle Barši a Baršové (2005a) se totiž problémy s imigranty stávají problémem více ideologickým a náboženským než problémem etnicko-kulturním. Pro sociálního pracovníka je důležité, aby si vyjasnil svoje postoje k určitým problematickým okruhům a hranice toho, kam až jeho tolerance může sahat (P. Trousil, 2007, s. 106-7).

Další oblastí, která má svá specifika, je oblast práce s neregulárními cizinci. Od nelegálnosti pobytu cizince se odvíjí obavy z žádosti o pomoc, vyhoštění či trestního stíhání. Svoje problémy většinou skrývají, některé pak nechávají dovést do extrémně vážných situací a teprve poté vyhledávají pomoc. (R. Furman, 2012, s. 182) Zmíněné obavy neregulárních cizinců brání cizincům pomoc vyhledávat a způsobují jejich snadné vykořisťování (I. Avramioti, 2012, s. 26-27, Health Outreach Partners, 2012, s. 5). I. Avramioti (2012) tvrdí, že v České republice chybí účinné mechanismy pomoci, které by byly zaměřeny právě na pomoc těmto vykořisťovaným a nejen neregulárním migrantům. Jedním ze způsobů, jak mohou sociální pracovníci pomáhat vykořisťovaným migrantům, je právě skrze terénní sociální práci. I přesto, že neregulární migranti nepatří mezi cílové skupiny organizací pracujících s migranty,

mohou se do kontaktu s terénními sociálními pracovníky dostat a případně těchto služeb i využít, protože tito pracovníci nemají zpravidla na počátku kontaktu informace o pobytovém statusu cizinců klientů (P. Trousil, 2007, s. 104).

Sociální pracovníci se při práci s cizinci setkávají s mnoha problémy a překážkami. Překážky legislativního charakteru, omezená regionální působnost, institucionálně-administrativní překážky a individuální bariéry na straně cizinců bývají označovány za vnější faktory bránící cizincům pomoc vyhledat (R. Trbola, 2011, s. 84-85). Terénní sociální práce s cizinci je metodou, která má potenciál tyto překážky zohlednit a může tak zajistit cizincům přístup k pomoci (D. Topinka, J. Mocht'ák, 2012, s. 4).

Terénní sociální práce se zaměřuje na práci s cizinci, protože ti nemohou či nechtějí využít pomoci sociálního systému nebo o této pomoci nemají informace (M. Mikkonen, J. Kauppinen a kol., 2007, s. 25). Velkou roli zde mohou hrát tzv. zprostředkovatelé, kteří cizincům neposkytují potřebné informace, nebo jim na druhou stranu poskytují placené služby, které jsou neziskovými organizacemi nabízeny bezplatně. To jsou také důvody pro výkon terénní sociální práce s cizinci. V neposlední řadě je tato metoda vhodným nástrojem pro identifikaci nenaplněných potřeb. (R. Trbola, 2011, s. 84)

Sociální pracovníci pracující s cizinci by si měli být vědomi všech existujících faktorů, které mohou výrazně ovlivňovat jejich snahy při poskytování pomoci/sociální služby. Některé překážky nemohou sociální pracovníci v krátkém čase ovlivnit, natož pak odstranit (I. Avramioti, 2012, s. 26). Avšak samotná identifikace překážek by měla sociálním pracovníkům pomoci k tomu, aby přizpůsobili svoji práci a zvolili takovou metodu práce, která bude tyto překážky zohledňovat. Terénní sociální práce tento potenciál má. V další části jsou představeny aktivity, které mohou terénní sociální pracovníci vykonávat.

### 3.2.10. Činnosti terénního pracovníka

Dle vykonávaných činností terénních sociálních pracovníků se může tato praxe rozdělit na tři úrovně: mikro, mezo a makro. Jejich striktní oddělení nevyklučuje přesahy jedné úrovně do druhé, ale zpravidla si pod tímto rozdělením dokážeme představit určitý typ činností. Makro úroveň zahrnuje následující aktivity: advokaci, spolupráci, síťování, osvětu, apod. Komunitní intervence a na komunitu zaměřené činnosti spadají

do mezo úrovně. A v neposlední řadě pod mikro úroveň spadá přímá práce s klienty, psychosociální problémy a problémy související s integrací a adaptací života v hostitelské zemi. (K. Valtonen, 2008, s. 98-100)

Migrace je fenomén, který ovlivňuje všechny tyto úrovně společnosti (J. Collett, 2008, s. 93). A také může v těchto rovinách vyvolat řadu problémů, a proto by nebylo správné, aby se sociální práce zaměřovala pouze na jednu z těchto rovin (P. Trousil, 2007, s. 104). Činnosti terénních sociálních pracovníků nelze zcela explicitně oddělit a vymezit dle zmíněných úrovní, to není podstatou, ale ani cílem této části práce. Mělo by být zjevné, že by činnost terénních sociálních pracovníků neměla být omezena pouze na přímou práci s klienty, samozřejmě s ohledem na jejich schopnosti a dispozice.

Přímá terénní sociální práce s cizinci zahrnuje depistáž, poskytování základního a odborného poradenství a případovou práci (D. Nedělníková a kol., 2007, s. 15-18). Pracovník pomáhá klientovi se zorientovat ve své situaci, motivuje ho ke vhodnému řešení a případně na jeho řešení může spolupracovat prostřednictvím doprovodu. V případě, že klientův problém přesahuje pracovníkovy kompetence, může klientovi zprostředkovat informace o službách jiných organizací. (D. Nedělníková a kol., 2007, s. 26-27)

Úkoly terénního sociálního pracovníka mimo přímou práci s cizinci zahrnuje mapování terénu a spolupráce s dalšími institucemi (V. Jabůrková, 2008, s. 338). T. Podroužková (2012) zmiňuje, že by terénní sociální pracovníci s cizinci měli dobře znát prostředí, ve kterém TSP realizují, tj. znát umístění úřadů, škol, jiných organizací apod. U terénní sociální práce je důležité spolupracovat s takovými organizacemi, které se nacházejí v terénu, představovat jim své služby a informovat je o tom, co terénní sociální pracovník s cizinci dělá a jakým způsobem mohou organizace příp. cizinci těchto služeb využít (D. Nedělníková a kol., 2007, s. 26-27, V. Jabůrková, 2008, s. 338). V této souvislosti se hovoří o tvorbě sociální sítě neboli síťování, které slouží pro vytváření a udržení spolupráce organizací a institucí, které přicházejí do styku s klienty terénní sociální služby. Síťování může být použito při přímé práci s klienty, ale také slouží pro navazování spolupráce. Díky těmto vytvořeným sociálním sítím mohou klienti získat přístup k dosud nevyužívaným službám a zdrojům. Síťování tak pomáhá naplňovat cíle terénní sociální práce. (D. Nedělníková a kol., 2007, s. 47)

Je pravděpodobné, že se kulturní a sociální rozmanitost v České republice bude zvyšovat, a tak podpora komunikace mezi rozdílnými skupinami, jejich spolupráce a vzájemné obohacování, patří mezi oblasti, kde se mohou terénní sociální pracovníci angažovat, a to konkrétně v rámci interkulturního vzdělávání. (J. Buryánek 2002 v V. Jabůrková, 2008, s. 343) Sociální práce by měla činit kroky k odstraňování předsudků a nepřátelství vůči cizincům a umožnit kontakt cizinců s většinovou společností (P. Trousil, 2007, s. 108).

Pro rozvoj terénní sociální práce a pro zdůvodnění její existence veřejnosti je důležité budovat a udržovat vztahy s veřejností či jejími skupinami v místě, kde organizace působí. Cílem je společnosti vysvětlit, jak organizace resp. její služby fungují, čímž mohou pracovníci podpořit pozitivní obraz a vztahy s veřejností. Pro naplnění tohoto cíle je nutno organizaci a její aktivity medializovat a propagovat v médiích, mezi politiky a dalšími důležitými organizacemi v lokalitě. (V. Jabůrková, 2008, s. 350)

Sociální práce má k utrpení migrantů nejbližší, proto by také neměla zapomínat na svoji aktivizující úlohu na politické úrovni (P. Trousil, 2007, s. 111). V této souvislosti se mluví o advokaci neboli obhajobě práv cizinců. Taková advokace může probíhat různými způsoby od vydávání tiskových zpráv, připomínkování zákonů až po samotné jednání s vládními představiteli a jejím cílem je zlepšení podmínek života (Potocky-Tripodi, 2002, s. 647). M.N. Russel, B. White (2002) potvrzují, že advokace patří mezi stěžejní činnosti sociálního pracovníka pracujícího s cizinci. Sociální pracovníci se totiž mnohdy stávají hlasem této cílové skupiny (M.N. Russel, B. White, 2002, s. 647). „Je pravděpodobně neoddiskutovatelné, že těžištěm činnosti terénních pracovníků je přímá práce s uživatelem. Avšak i další kompetence terénních sociálních pracovníků jsou neméně důležité pro kvalitní poskytování sociální služby, a proto by neměly být odsunovány do pozadí jak samotnými terénními pracovníky, tak jejich nadřízenými.“ (V. Jabůrková, 2008, s. 351-352)

Na terénního sociálního pracovníka jsou kladeny velké nároky jak z hlediska činností, které by měl vykonávat a z hlediska kompetencí<sup>6</sup>. Doposud byl v této práci pracovník vykonávající terénní sociální práci nazýván zpravidla terénním sociálním

---

<sup>6</sup> Kompetence jsou souborem specifických znalostí, dovedností a postojů, které jsou potřebné pro vykonávání určitých úkolů. (L. Schuringa, 2006, s. 34)

pracovníkem. Zákon o sociálních službách však rozlišuje dvě kategorie pracovníků, a to sociálního pracovníka a pracovníka v sociálních službách. V literatuře je možné se setkat s označením terénní sociální pracovník a terénní pracovník (K. Janoušková, D. Nedělníková, 2008, D. Nedělníková, 2007). Zákonem požadované kompetence sociálních pracovníků a pracovníků v sociálních službách jsou dané v zákoně o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Nad rámec těchto kompetencí musí terénní sociální pracovník i terénní pracovník pracující s cizinci zvládnout specifika specifického a rozdílného kulturního, ekonomického a sociálního prostředí terénu, do kterého vstupuje (I. Avramioti, 2012, s. 26). Od toho se odvíjí požadované kompetence, které jsou dané jeho působením v tomto uzavřeném, cizojazyčném a etnicky a kulturně pestrém prostředí. (D. Topinka, J. Mochťák, 2012, s. 5).

Sociální službu odborného sociálního poradenství může poskytovat pouze sociální pracovník, který podle zákona splňuje předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka (§ 110 zákon č. 108/2006 Sb.). Službu terénní programy může poskytovat terénní pracovník, který dle zákona splňuje předpoklady pro výkon činnosti v sociálních službách (§ 116 zákon č. 108/2006 Sb.). Ten pod dohledem sociálního pracovníka může vykonávat činnosti, které se uskutečňují v rámci služby terénní programy. Konkrétně se jedná o aktivity, které umožňují zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Dle zákona o sociálních službách může např. smlouvy a individuální plány s klienty uzavírat pouze sociální pracovník. (K. Janoušková, D. Nedělníková, 2008, s. 399)

Doposud se práce věnovala dvěma z celkových tří témat, a to terénní sociální práci a cizincům. Posledním tématem, kterým se tato práce zabývá, jsou standardy kvality sociálních služeb, protože je v sociálních službách vzrůstajícím trendem implementace systémů řízení kvality, které např. podle L. Dominelliho (2004) mohou způsobovat vzrůstající byrokratizaci a kontrolu jinak do jisté míry neformálního vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem. (S. Hernández-Plaza, E. Alonso-Morillejo, C. Pozo-Muñoz, 2006, s. 1155) Systémy řízení kvality pak mohou způsobovat odklon od základních aspektů sociálních služeb jako je důvěra, empatie a zplnomocnění (Parker and Bradley, 2003 v S. Hernández-Plaza, E. Alonso-Morillejo, C. Pozo-Muñoz, 2006, s. 1155). Je tedy otázkou, zda tyto systémy řízení kvality podporují takovou praxi

sociální práce, která dokáže nejlépe naplnit potřeby jednotlivců či komunit (S. Hernández-Plaza, E. Alonso-Morillejo, C. Pozo-Muñoz, 2006, s. 1155). V České republice byl systém řízení a hodnocení kvality zaveden a jedná se o již zmíněné standardy kvality sociálních služeb. Následující část nastíní vývoj a současnou podobu tohoto systému.

### **3.3 Kvalita poskytování sociálních služeb**

Sociální služby mají v České republice bohatou a dlouhou tradici, která byla narušena komunistickým režimem, a tak měl na počátku 90. let v oblasti sociálních služeb stále monopol stát (M. Bednář, 2008a, s. 73). Ten se zaměřoval především na kvantitu poskytovaných služeb, což bylo důvodem, proč byla kvalita v té době v teorii i v praxi sociálních služeb nezacílena. Počátky důrazu na kvalitu v sociálních službách v západní a střední Evropě sahají do 60.-70. let 20. století. Státy se stabilizovanou demokracií mohly postupně formulovat principy a podmínky pro zavádění kvality do sociálních služeb. Z politických důvodů nemohlo tehdejší Československo tento proces zachytit, a tak až demokratizace, decentralizace, pluralizace poskytovatelů sociálních služeb a důraz na dodržování lidských práv postupně spoluvytvářely podmínky pro podporu a rozvoj sociálních služeb s důrazem na jejich kvalitu. (S. Krupa, 2004, s. 75-77)

V České republice procházejí sociální služby od roku 1989 procesem transformace a jejich změny vycházejí především z důrazu na práva a povinnosti každého občana. Sociální služby začalo poskytovat větší spektrum poskytovatelů a celkově se počet poskytovaných služeb zvýšil. Zásadní změnou při poskytování sociálních služeb je důraz na její individuální poskytování se zaměřením na konkrétní situaci klienta. (K. Čermáková, M. K. Holečková, 2008, s. 5-6)

Sociální služby a jejich kvalita byla novým a dlouho očekávaným tématem, které zasáhlo do teorie, ale také do reálného poskytování sociálních služeb (S. Krupa, 2004, s. 75). M. Bednář (2010) definuje kvalitu jako výsledek mezi očekáváním a výkonem. Na sociální službu jsou kladena různá očekávání a záleží na pracovnících a dalších lidech, kteří mohou podobu sociální služby ovlivnit, aby tato očekávání naplnili (M. Bednář, 2008). Charta České republiky, která navazuje a vychází



z Evropské charty kvality (Národní politika kvality, nedatováno, online), říká, že kvalita je cílem snažení o excelenci, měřítkem efektivnosti a účinnosti a měla by reagovat na potřeby a očekávání uživatelů. Je to metoda a cesta k podpoře aktivní účasti pracovníků, která je založena na jejich angažovanosti a odpovědnosti. (Národní politika kvality, 2010, online) Z této definice je zřejmé, že zavádění kvality do praxe vyžaduje permanentní činnost všech pracovníků organizace (M. Bednář, 2007, s. 57). Důraz na kvalitativní přístup v sociálních službách vytváří podmínky, kde se klient stává subjektem služby, kde je zdůrazňován a podporován klientův dlouhodobý individuální rozvoj. Kvalitativní přístup posiluje etické hodnoty pracovníků a jejich profesionalitu a odbornost, což zvyšuje kvalitu poskytovaných služeb. (S. Krupa, 2004, s. 75)

Kvalita v sociálních službách nebyla v České republice až donedávna sledována a její kritéria nebyla stanovena (M. Bednář, 2007, s. 59). Pro hodnocení kvality sociálních služeb je nutné vypracovat metodologii, kde se porovnávají kritéria, standardy nebo indikátory kvality sociálních služeb se skutečným stavem (S. Krupa, 2004, s. 79). V roce 2002 vydalo Ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) standardy kvality sociálních služeb, které jsou nástrojem pro hodnocení kvality sociálních služeb v ČR (M. K. Holečková, 2006, s. 26). Byly vytvářeny v průběhu let 2000-2002 ve spolupráci s poskytovateli sociálních služeb, odborné veřejnosti, ale také ve spolupráci se samotnými uživateli (MPSV, 2002, s. 5). Znění standardů je ovlivněno obecnými modely hodnocení kvality, dobrou praxí a politickým a společenským zadáním (M. Bednář, 2010, s. 16). Tlak na to, aby hlavním smyslem sociálních služeb bylo začleňování do společnosti, a aby byl kladen důraz na práva a důstojnost uživatelů, hrál roli ve formulaci standardů kvality (M. Bednář, 2008a, s. 18). Standardy kvality byly také porovnávány se standardy některých evropských zemí, hlavně Velké Británie (M. Bednář, 2010, s. 16). Díky dlouhodobé diskuzi a širokému zapojení aktérů, lze standardy považovat za všeobecně platnou představu o tom, jak má vypadat kvalitní sociální služba (MPSV, 2002, s. 5). Po přijetí zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. bylo znění standardů upraveno a následně byly v závazné formě vydány ve vyhlášce č. 505/2006 Sb. (M. Bednář, 2007, s. 57). Zákon o sociálních službách č. 108/2006 Sb. ukládá poskytovatelům sociálních služeb za povinnost tyto standardy dodržovat.

Standardy platí pro všechny typy a druhy sociálních služeb a jsou souborem měřitelných a ověřitelných kritérií (M. Bednář, 2010, s. 16). Standardy kladou

na poskytovatele velké nároky a vyžadují vypracování celé řady vnitřních předpisů, díky čemuž bývají standardy často označovány jako příliš byrokratické (M. Bednář, 2006, s. 12), navíc v praxi často dochází k jejich nepochopení (M. Bednář, 2008, s. 18). S rozvojem kvality sociálních služeb totiž souvisela i celková formalizace systému sociálních služeb. Nikoliv však ve smyslu administrativním, ale jako snaha učinit tyto služby více transparentní. Jedná se o požadavek, aby byly služby a pravidla jejich poskytování jasně vymezeny. (K. Čermáková, M. K. Holečková, 2008, s. 6)

Fakt, že byly formulovány standardy kvality a kritéria jejich hodnocení, je pro Českou republiku historickým mezníkem. Na to, aby byl tento systém dokonalý, nefunguje příliš dlouho, a tak je především zapotřebí, aby všichni pracovníci v sociálních službách uměli s kvalitou systematicky a cíleně pracovat. (M. Bednář, 2008, s. 23) Jak říká M. Bednář (2009, s. 61): „Rozvoj kvality v sociálních službách je náročný a dlouhodobý proces.“ Je však v zájmu všech uživatelů, poskytovatelů a celé společnosti, aby byly sociální služby poskytovány v maximální kvalitě (M. Bednář, 2008, s. 23).

Kvalitativní zpracování standardů nechává pro poskytovatele sociálních služeb stále mnoho prostoru pro nalezení optimálních variant. Protože je cest k naplňování kvality v sociálních službách mnoho, udávají standardy sociálních služeb pouze rámeček. (K. Čermáková, M. K. Holečková, 2008, s. 5-6) Řadu pravidel si totiž musí poskytovatelé sociálních služeb definovat sami. Jedná se např. o poslání, cíle a pravidla poskytování individuálního plánování, proto je velmi důležité, aby poskytovatelé standardům rozuměli a chápali jejich souvislosti. (M. Bednář, 2007, s. 60) Kvalita v sociálních službách existovala dávno a nezávisle na standardech kvality a není závislá pouze na nich (M. Bednář, 2008a, s. 11). Kvalita se odvíjí také od kvalitního systému řízení organizace. (J. Margová, 2004, s. 23).

Standardy kvality se dělí do tří kategorií: procesní, personální a provozní. Procesní standardy, patří mezi ty nejdůležitější, protože stanovují, jak má poskytování služby vypadat. (MPSV, 2008)

### 3.3.1. Obsah procesních standardů

Obsah standardů kvality je zpracován ve vyhlášce č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách, konkrétně v její příloze č. 2. Tato práce je zaměřena pouze na prvních osm standardů kvality sociálních služeb, které bývají souhrnně nazývány procesní, protože zásadně ovlivňují podobu poskytování sociální služby.

#### **Procesní standardy a jejich kritéria<sup>7</sup>:**

1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb
2. Ochrana práv osob
3. Jednání se zájemcem o sociální službu
4. Smlouva o poskytování sociální služby
5. Individuální plánování průběhu sociální služby
6. Dokumentace o poskytování sociální služby
7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby
8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

Standardy definují oblasti, ke kterým se vztahují jednotlivá kritéria (M. K. Holečková, 2006, s. 26). Kritéria zpřesňují význam standardů a jejich měřitelnost slouží pro hodnocení kvality služby, resp. hodnotí míru naplnění jednotlivých kritérií (R. Maceček, 2008, s. 29). Obsah standardů a kritérií je důkladně zpracován Kolektivem autorů (2008) v publikaci *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. Taktéž jednotlivé standardy zpracovali odborníci v rámci rubriky v časopisu Sociální práce/Sociálna práca, která byla speciálně věnována jednotlivým standardům a kvalitě sociálních služeb. I když obsah a význam standardů kvality v sociálních službách považuji za dostatečně zpracovaný, nemůžu je jako téma ve své práci zcela opomenout.

---

<sup>7</sup> příloha č. 2 vyhlášky č. 505/2006 Sb.

Cílem následující části nebude podat vyčerpávající pojednávání o tom, co je smyslem každého ze standardů, snahou naopak bude ve stručnosti představit, o čem vypovídají, na jaké oblasti se zaměřují a co vyžadují od poskytovatelů sociálních služeb. Předmětem výzkumu potom bude identifikace problémových oblastí při vykonávání sociální služby terénní programy. Je důležité říci, že záměrem této práce není standardy kvality kritizovat, ba naopak, jde o snahu přispět ke zvyšování kvality sociální služby.

## 1. Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

### Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle a zásady poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena, a to v souladu se zákonem stanovenými základními zásadami poskytování sociálních služeb, druhem sociální služby a individuálně určenými potřebami osob, kterým je sociální služba poskytována; podle tohoto poslání, cílů a zásad poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel vytváří podmínky, aby osoby, kterým poskytuje sociální službu, mohly uplatňovat vlastní vůli při řešení své nepříznivé sociální situace;
- c) Poskytovatel má písemně zpracovány pracovní postupy zaručující řádný průběh poskytování sociální služby a podle nich postupuje;
- d) Poskytovatel vytváří a uplatňuje vnitřní pravidla pro ochranu osob před předsudky a negativním hodnocením, ke kterému by mohlo dojít v důsledku poskytování sociální služby.

Standard č. 1 se zabývá základními otázkami, proč je sociální služba poskytována, komu je poskytována a za jakým cílem. Dále se zabývá tím, jakým způsobem se sociální služba vykonává. (R. Maceček, 2008, s. 30) Tento standard udává konkrétní službě rámec (J. Sýkorová, 2007, s. 61). Poskytovatel sociální služby musí mít písemně definováno a zveřejněno poslání, cíle, zásady a okruh osob, kterým je služba určena. Sociální služba musí mít písemně zpracovaný postup, dle kterého bude při poskytování sociální služby postupovat.

Zpracování zmíněných oblastí je zásadní pro samotné poskytování kvalitní sociální služby a pro naplňování ostatních standardů kvality, protože z něj další standardy vycházejí či na něj navazují (R. Maceček, 2008, s. 30). „Další standardy kvality se neustále k tomuto standardu odkazují, žádná služba nemůže vykazovat svou kvalitu, nemá-li jasně stanoveno, jaký je účel její existence, co je jejím cílem a pro koho jsou její aktivity určeny.“ (J. Sýkorová, 2007, s. 61) Součástí standardu č. 1 je i požadavek, aby se organizace věnovaly strategickému řízení a plánování (J. Sýkorová, 2007, s. 61). Na základě tohoto procesu si organizace formulují své dlouhodobé cíle a strategie, jak

jich dosáhnout. Díky strategickému plánování se mohou organizace stát aktivními subjekty, které stále vyhledávají příležitosti k růstu a rozvoji. (Kolektiv autorů, 2008, s. 15-16)

Kritérium b) tohoto standardu hovoří o tom, že klienti sociální služby mají právo na svobodné rozhodnutí a je nutné, aby sociální služba toto právo v maximální možné míře dodržovala. Pro naplnění tohoto kritéria je důležité, aby byla sociální služba poskytována na základě potřeb klienta, měla by při řešení nepříznivé situace využívat vnitřní zdroje klienta a aktivně ho motivovat a zapojovat do řešení. (Bednář, 2010, s. 24) Kritérium d) se zabývá prevencí a ochrany osob před stigmatizací a negativním hodnocením v důsledku užívání dané sociální služby, protože důsledkem poskytování sociální služby je téměř vždy stigmatizace. Ochrana uživatelů služby může být realizována a podporována prostřednictvím komunikace s uživateli a dále kladením důrazu na sociální zapojování. Při snaze odstranit předsudky a negativní hodnocení do této oblasti spadá také komunikace s médii a osvěta veřejnosti. (Bednář, 2010, 25-26 s.)

## 2. Ochrana práv osob

### **Kritérium**

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro předcházení situacím, v nichž by v souvislosti s poskytováním sociální služby mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod osob, a pro postup, pokud k porušení těchto práv osob dojde; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, ve kterých vymezuje situace, kdy by mohlo dojít ke střetu jeho zájmů se zájmy osob, kterým poskytuje sociální službu, včetně pravidel pro řešení těchto situací; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro přijímání darů; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

„Sociální služba je povinna pomáhat lidem uplatňovat svá vlastní práva i nést odpovědnost za důsledky svých činů pro druhé.“ (J. Miler, 2007, s. 59) Jiří Miler (2007) říká, že respekt k lidským právům uživatele významně ovlivňuje kvalitu života uživatelů a v zásadě je těžké hovořit o kvalitě života tam, kde nejsou naplňovány základní lidské hodnoty, jako je např. důstojnost, nezávislost a možnost volby. Standard č. 2 po poskytovatelích sociálních služeb vyžaduje písemné zpracování vnitřních pravidel pro: a) předcházení situacím, kdy by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod, b) situace, kdy by mohlo dojít ke střetu zájmů a c) přijímání

darů. Poskytovatel musí mít také zpracované postupy, podle kterých bude postupovat v případě porušení základních lidských práv a svobod, střetu zájmů či v případě přijímání darů. Důležité je, aby poskytovatelé sociálních služeb identifikovali rizikové oblasti, jednali preventivně a v jiných případech zajistili nápravu. (J. Miler, 2007, s. 57)

### 3. Jednání se zájemcem o sociální službu

#### Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla, podle kterých informuje zájemce o sociální službu srozumitelným způsobem o možnostech a podmínkách poskytování sociální služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel projednává se zájemcem o sociální službu jeho požadavky, očekávání a osobní cíle, které by vzhledem k jeho možnostem a schopnostem bylo možné realizovat prostřednictvím sociální služby;
- c) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu z důvodů stanovených zákonem; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje.

Standard č. 3 upravuje jednání se zájemcem o službu tak, že zájemce o službu má být srozumitelně a pochopitelnou formou informován o tom, co mu poskytovatel nabízí. Na základě tohoto jednání je poskytovatel schopen zjistit, jaké jsou důvody jeho zájmu o službu a cíle, kterých by chtěl dosáhnout. Poskytovatel poté zvažuje, zda lze těchto cílů dosáhnout prostřednictvím dané sociální služby. (R. Maceček, 2008, s. 33). Kritérium a) vyžaduje písemné zpracování postupů pro efektivní a srozumitelné předávání informací, které jsou potřebné k rozhodnutí, zda službu využít či nikoliv (P. Matuška, 2007, s. 55). Obsah a způsob předávání těchto informací se liší s ohledem na druh poskytované služby. Z tohoto důvodu jsou tyto pravidla zpracovávána s ohledem na druh služby a jednotlivá pracoviště. (Kolektiv autorů, 2008, s. 56) Zde je základním požadavkem to, aby byly zmíněné postupy přizpůsobeny možnostem cílové skupiny (P. Matuška, 2007, s. 56). Kritérium b) se vztahuje k identifikaci cílů a stanovení možných postupů pro jejich naplnění. Zde je vhodné zpracovat také zásady a metody, dle kterých se budou poskytovatelé při tomto jednání řídit (P. Matuška, 2007, s. 58). Kritérium c) vyžaduje písemné zpracování pravidel pro postup při odmítnutí zájemce o sociální službu. Důvody pro odmítnutí jsou stanoveny v § 91 zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb.

#### 4. Smlouva o poskytování sociální služby

##### Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby s ohledem na druh poskytované sociální služby a okruh osob, kterým je určena; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel při uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby postupuje tak, aby osoba rozuměla obsahu a účelu smlouvy;
- c) Poskytovatel sjednává s osobou rozsah a průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíl závislý na možnostech, schopnostech a přání osoby;

Záměrem standardu č. 4 je upravit vztah mezi poskytovatelem a uživatelem sociální služby a stanovit bližší podmínky poskytování sociální služby. Smlouva o poskytování sociální služby by měla definovat očekávání, práva a povinnosti jednotlivých stran, a to k jakému cíli je sociální služba poskytována. (P. Matuška, 2007, s. 60) Smlouva může mít písemnou nebo ústní podobu. Např. u terénních programů lze smlouvy uzavírat ústně. Avšak i u ústní formy smlouvy musí poskytovatel zájemce seznámit s obsahem smlouvy (§ 91 odst. 2) ve srozumitelné formě. Důkazem o tomto projednání bude pak záznam o průběhu a obsahu jednání se zájemcem. (Kolektiv autorů, 2008, s. 67) Na základě kritéria a) musí mít poskytovatel zpracovaná vnitřní pravidla pro uzavírání smlouvy o poskytování sociální služby, a to s ohledem na druh služby a okruh osob. Kritérium b) pak hovoří o tom, že má poskytovatel při uzavírání smlouvy dbát na to, aby zájemce rozuměl obsahu i účelu smlouvy. Poslední kritérium v tomto standardu se zabývá tím, aby byl rozsah a průběh poskytování služby založený na osobním cíli zájemce, jeho možnostech a přáních. V této souvislosti se mluví o tzv. individualizaci smlouvy. (Kolektiv autorů, 2008, s. 74)

## 5. Individuální plánování průběhu sociální služby

### Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla podle druhu a poslání sociální služby, kterými se řídí plánování a způsob přehodnocování procesu poskytování služby; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel plánuje společně s osobou průběh poskytování sociální služby s ohledem na osobní cíle a možnosti osoby;
- c) Poskytovatel společně s osobou průběžně hodnotí, zda jsou naplňovány její osobní cíle;
- d) Poskytovatel má pro postup podle písmene b) a c) pro každou osobu určeného zaměstnance;
- e) Poskytovatel vytváří a uplatňuje systém získávání a předávání potřebných informací mezi zaměstnanci o průběhu poskytování sociální služby jednotlivým osobám.

Plnění kritérií uvedených v písmenech d) a e) se nehodnotí u poskytovatele, který je fyzickou osobou a nemá zaměstnance.

K dalším nástrojům individualizace sociálních služeb patří individuální plánování (M. Johnová, 2008, s. 53). Individuální plánování je kontinuální, záměrný a strukturovaný proces (Kolektiv autorů, 2008, s. 77) při němž se stanovují úkoly, prostředky a termíny za účelem dosažení žádoucí změny. Společně s uživatelem služby jsou definované cíle a navrženy postupy a metody práce pro jejich naplnění. (M. Johnová, 2008, s. 53-54) Individuální plánování má zásadní význam pro kvalitu sociální služby v tom smyslu, že poskytuje bezpečí a jistotu pro uživatele, zpřehledňuje situaci a ujasňuje následnost kroků. Při zpracovávání individuálního plánu či naplňování tohoto standardu je nutné zaměřovat se na proces nikoliv pouze na samotný výsledek. (M. Johnová, 2008, s. 57) Individuální plán může být zpracován ústně nebo písemně. Podobně jako u smlouvy o tom však musí být vedený záznam. (R. Maceček, 2008a, s. 460)

Na základě tohoto standardu by měl mít poskytovatel písemně zpracovaná vnitřní pravidla pro plánování a přehodnocování procesu poskytování služby neboli metodiku individuálního plánování. Z podstaty samotného individuálního plánování vychází kritérium b) a c), tedy společně s uživatelem plánovat průběh poskytování sociální služby a tento průběh hodnotit s ohledem na vytyčené osobní cíle. V této souvislosti se hovoří o tzv. klíčovém pracovníkovi, který je uživateli určen a je zodpovědný za výše zmíněné a celkově za rozhodnutí, která se týkají jeho situace. (R. Maceček, 2008a, s. 463) Poslední kritérium se zaměřuje na vytváření systému komunikace mezi zaměstnanci, a to konkrétně o průběhu poskytování služby.



## 6. Dokumentace o poskytování sociální služby

### Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro zpracování, vedení a evidenci dokumentace o osobách, kterým je sociální služba poskytována, včetně pravidel pro nahlížení do dokumentace; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel vede anonymní evidenci jednotlivých osob v případech, kdy to vyžaduje charakter sociální služby nebo na žádost osoby;
- c) Poskytovatel má stanovenou dobu pro uchování dokumentace o osobě po ukončení poskytování sociální služby

Standard č. 6 se zabývá vedením osobní dokumentace, tj. dokumentace, která je vedena o osobách, kterým je služba poskytována (R. Maceček, 2008b, s. 466). Tento standard udává poskytovatelům povinnost písemně zpracovat vnitřní pravidla pro: a) zpracování dokumentace, b) vedení dokumentace, c) evidenci dokumentace a d) nahlížení do dokumentace. Určitá forma ani rozsah dokumentace není po poskytovatelích požadována, avšak dokumentace musí splňovat zákonné podmínky pro její vedení, zejména s ohledem na ochranu osobních údajů (R. Maceček, 2008b, s. 467-468). Poskytovatel má mít stanovenou dobu pro uchování dokumentace po ukončení poskytování sociální služby. Dále je poskytovateli umožněno vést anonymní evidenci osob, v případě vyžaduje-li to charakter sociální služby nebo si o to osoba sama zažádá.

## 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby

### Kritérium

- a) Poskytovatel má písemně zpracována vnitřní pravidla pro podávání a vyřizování stížností osob na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby, a to ve formě srozumitelné osobám; podle těchto pravidel poskytovatel postupuje;
- b) Poskytovatel informuje osoby o možnosti podat stížnost, jakou formou stížnost podat, na koho je možno se obracet, kdo bude stížnost vyřizovat a jakým způsobem a o možnosti zvolit si zástupce pro podání a vyřizování stížnosti; s těmito postupy jsou rovněž prokazatelně seznámeni zaměstnanci poskytovatele
- c) Poskytovatel stížnosti eviduje a vyřizuje je písemně v přiměřené lhůtě;
- d) Poskytovatel informuje osoby o možnosti obrátit se v případě nespokojenosti s vyřízením stížnosti na nadřízený orgán poskytovatele nebo na instituci sledující dodržování lidských práv s podnětem na prošetření postupu při vyřizování stížnosti.

Standard č. 7 vyžaduje písemné zpracování pravidel pro podávání a vyřizování stížností. „Dobrá pravidla pro podávání a vyřizování stížností ošetřují především

bezpečí pro žadatele.“ (M. Chlápková, 2008, s. 40) Z tohoto důvodu také standard myslí na to, že informace o možnosti podat stížnost musí být uživatelům předány ve srozumitelné formě. Stejně jako související informace o tom, jak podat stížnost, na koho se obrátit, atd. (viz kritérium b)) M. Chlápková (2008) říká, že by měla být pravidla pro podávání stížností dostupná a srozumitelná nejen uživatelům, ale také rodinným příslušníkům a široké veřejnosti, která službu bezprostředně obklopuje. Důležité také je, stejně jako u všech předešlých standardů, aby znalost pravidel pro podávání stížností nebyla u pracovníků pouze formální. „Práce se stížnostmi v naší službě, všechny postupy a pravidla, které se této problematiky týkají, by měly hlásat, že práva našich uživatelů jsou pro nás v každé situaci prioritou, a právě proto vnímáme stížnosti a připomínky jako zpětnou vazbu o jejich spokojenosti, jako cennou příležitost pro zvyšování kvality námi poskytované služby.“ (M. Chlápková, 2008, s. 38)

Kritérium c) proto udává poskytovatelům povinnost stížnosti evidovat a písemně vyřizovat. Stížnosti mohou být podávány jak písemně, tak ústně. Avšak i ústní stížnosti je nutné zavést do evidence. (R. Maceček, 2008, s. 34-35) Prvním krokem u tohoto standardu je mít zmíněná pravidla ve srozumitelné formě pro všechny, druhým krokem je pak uživatele podporovat v aktivním využívání tohoto mechanismu. Za největší problém je u tohoto standardu považována existence různých překážek, které nejsou mnohdy ani objeveny a tudíž je není možné překonat. Neznalost překážek je pro poskytovatele stále velká výzva, stejně jako uvedení formálních postupů do praxe. (M. Chlápková, 2008, s. 40)

## 8. Návaznost poskytované sociální služby na další dostupné zdroje

### Kritérium

- a) Poskytovatel nenahrazuje běžně dostupné veřejné služby a vytváří příležitosti, aby osoba mohla takové služby využívat;
- b) Poskytovatel zprostředkovává osobě služby jiných fyzických a právnických osob podle jejich individuálně určených potřeb;
- c) Poskytovatel podporuje osoby v kontaktech a vztazích s přirozeným sociálním prostředím; v případě konfliktu osoby v těchto vztazích poskytovatel zachovává neutrální postoj

Standard č. 8 nevyžaduje žádná písemná pravidla a zabývá se využíváním dalších veřejně dostupných služeb. Zaměřuje se i na podporu uživatele v jeho přirozeném prostředí. Hlavním úkolem pracovníků je pak uživatele podporovat ve využívání dalších a návazných služeb, stejně jako jej podporovat ve vztazích s jeho přirozeným

prostředím (R. Maceček, 2008, s. 35). Ukazateli kvality v tomhle případě je, že poskytovatel dokáže klienta podporovat k využívání veřejně dostupných a následných služeb, které budou směřovat k naplnění jeho osobních cílů (M. Chlápková, 2008, s. 42). M. Chlápková (2008) říká, že pro terénní služby je využívání veřejně dostupných služeb běžnou praxí. Důležité je, aby se poskytovatelé řídili osobními cíli a potřebami uživatele.

Teoretická východiska jsou rozdělena na tři podkapitoly. První podkapitola se krátce zabývá cizinci jako cílovou skupinou sociálních služeb, kteří jsou díky svému postavení oproti českým občanům znevýhodněni. Toto znevýhodnění plyne také z nedostatečné informovanosti o svých právech a povinnostech. Prostřednictvím metody terénní sociální práce se k cizincům mohou dostat informace, ke kterým nemají kvůli existenci různých překážek, přístup. Téma terénní sociální práce je obecně, ale i její specifické zaměření na cizince, popsáno v druhé podkapitole. Metodu terénní sociální práce mohou pracovníci při práci s cizinci využít především v rámci realizace sociální služby odborného sociálního poradenství, které je poskytované terénní formou a terénního programu. Vzhledem ke specifickým a dalším faktorům, které jsou s touto cílovou skupinou spojené, může být obtížné naplňovat standardy kvality sociálních služeb. Procesní standardy kvality přibližuje poslední část teoretických východisek, protože v této práci hrají důležitou roli při naplňování cíle práce.

Nyní následuje výzkumná část práce. První část je věnována metodologii samotného výzkumu a jsou zde definovány výzkumné otázky, výzkumný soubor atd. Další podstatnou část této práce tvoří samotná analýza dat. Výsledky výzkumu budou následně v diskusi propojeny s teorií.

## 4. Metodologie výzkumu

Cíl výzkumu jsem definovala již na začátku této práce s ohledem na cíl práce a výzkumný problém. Za výzkumný cíl jsem označila identifikaci problémových oblastí při naplňování procesních standardů kvality sociálních služeb při výkonu terénní sociální práce, a to z pohledu terénních sociálních pracovníků pracujících s cizinci. Přičemž se výzkum zaměří pouze na jednu službu, která může být v rámci TSP s cizinci vykonávána, a to na terénní programy. Jedním z důvodů je také to, že u odborného sociálního poradenství, které je poskytované terénní formou, byly problémové oblasti již identifikovány viz. H. Solářová (2012). Využití standardů kvality, jako nástroje pro hodnocení kvality sociálních služeb, je odůvodněné snahou přispět k současné diskuzi na poli terénních programů s cizinci a jejich souladu se standardy kvality. Současně považují standardy jako vhodný prostředek pro popis současné podoby terénní sociální práce s cizinci v České republice, což v této práci hraje roli výzkumného problému.

### 4.1 Výzkumné otázky

Výzkumný problém zahrnuje širokou oblast, kterou nelze v celé její míře v rámci této práce postihnout. Z tohoto důvodu jsem při definování výzkumného cíle omezila záměr výzkumu na užší oblast, a to konkrétně na oblast související s naplňováním standardů kvality sociálních služeb při výkonu služby terénní programy. Cíl výzkumu do značné míry redukuje zjištění týkající se metody terénní sociální práce s cizinci, protože se omezuje na jeden aspekt této problematiky. Nicméně okruh témat, která procesní standardy pokrývají, mohou zachytit různé aspekty týkající se toho, jak je terénní sociální práce s cizinci. Tento fakt bude zohledněn při formulaci výzkumných otázek.

*Co si sociální pracovníci představují pod pojmem terénní sociální práce s cizinci?*

*Jakým způsobem je terénní sociální práce poskytována v rámci organizace a na jakých principech staví?*

*Čím je podle sociálních pracovníků sociální práce s cizinci v terénu specifická?*

*Jaké činnosti sociální pracovníci zajišťují v rámci služby terénní programy?*

*Která kritéria standardů kvality je při výkonu služby terénní programy problematické naplnit?*

## **4.2 Výzkumná metoda**

S ohledem na podstatu výzkumného cíle jakožto i cíle samotné diplomové práce jsem se rozhodla pojmout tuto práci z hlediska kvalitativního přístupu. Za základní metodu pro získávání dat jsem zvolila polostrukturované rozhovory. Pro vedení a strukturalizaci rozhovorů, stejně jako pro navržení výzkumu, jsem vycházela z knihy *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu* od Michala Miovského (2006). Metoda polostrukturovaného rozhovoru spočívá v tom, že odstraňuje nevýhody strukturovaného a nestrukturovaného rozhovoru a na druhou stranu dokáže přednosti těchto metod v co největší možné míře využít (M. Miovský, 2006, s. 161). V případě použití metody polostrukturovaných rozhovorů se lze doptávat na význam řečeného a pokládat doplňující otázky, což z hlediska mého výzkumného záměru považuji za důležité. Za stejně důležité a jako výhodu této metody považuji nutnost formulovat si tzv. jádro rozhovoru – seznam otázek, které se musí v rámci rozhovoru probrat. Takové jádro neboli schéma rozhovoru nám poskytuje při vedení rozhovoru důležitou oporu a kontrolu. (M. Miovský, 2006, s. 160)

## **4.3 Výzkumný soubor**

S ohledem na to, že výzkum probíhal na základě partnerství mezi Katedrou křesťanské sociální práce na Cyrilometodějské teologické fakultě Univerzity Palackého v Olomouci a Správou uprchlických zařízení MV, je výzkumný soubor omezen na vybraná Centra na podporu integrace cizinců v České republice (dále Centra nebo CPIC). Jak také vyplývá z tabulky na str. 30, patří Centra mezi nejrozšířenější poskytovatele sociální služby terénní programy v České republice. Výběr výzkumného souboru byl tedy proveden záměrně. A z důvodu zachování co nejvyšší možné míry anonymity pracovníků nebudu v práci specifikovat, kde byl výzkum prováděn.

Výzkum byl realizován ve čtyřech centrech a rozhovory probíhaly vždy s oběma sociálními pracovníky/pracovnicí v sociálních službách zároveň, a to z důvodu obsáhlosti a složitosti tématu. Mojí snahou bylo, aby se pracovníci doplňovali, spíše než

opakovali, tak, aby výzkum zachytil výzkumný problém v co největší možné šířce. Celkově se rozhovorů účastnilo devět pracovníků a všechny probíhaly v kancelářích samotných pracovníků. Atmosféra byla povětšinou uvolněná. Rozhovory trvaly v rozmezí jedné hodiny do hodiny a půl.

#### **4.4 Etické souvislosti výzkumu**

V této podkapitole se zaměřím na etické souvislosti vztahu mezi výzkumníkem a participanty. Výzkum je primárně soustředěn na sociální pracovníky/pracovnice v sociálních službách. Center na podporu integrace cizinců jako organizace je sekundárně také předmětem výzkumu. Při realizaci výzkumu jsem identifikovala následující eticky citlivou situaci. (W. Bugel, H. Šlechová, 2012, s. 184-185) Čas rozhovorů byl naplánován s ohledem na časové možnosti pracovníků a s ohledem na časový harmonogram výzkumu. Rozhovory probíhaly v pracovní době a v době, kdy měly Centra otvírací hodiny. To znamenalo, že nás mohl při rozhovoru kdykoliv vyrušit příchod klienta, což se také v jenom případě stalo, a opakovaně. V těchto případech měli samozřejmě klienti vždy přednost.

Nejobecnějším etickým pravidlem dle Hartnolla, které platí pro jakoukoliv výzkumnou činnost je, že při ní musí být zajištěna dostatečná ochrana práv všech účastníků (M. Mioviský, 2006, s. 278). Před zahájením rozhovorů byl pracovníkům předložen informativní souhlas pro anonymní zpracování dat, jejich analýzu a publikaci pro potřeby diplomové práce. Součástí ochrany práv účastníků výzkumu je zajištění jejich anonymity. Z tohoto důvodu jsem při analýze používala jednotné oslovení pro ženy i muže, sociální pracovníky a pracovníky v sociálních službách, a to pracovník. Při přímých citacích jsem uváděla vždy obě možnosti. Pokud se v citaci objevilo něco, co by mohlo pracovníka identifikovat, tak jsem termín zobecnila nebo nepoužila vůbec, a to pro zachování anonymity všech pracovníků. Organizaci anonymizovat nebylo potřeba. Přístup k nahrávkám z diktafonu a přepisům mám pouze já. Analýza dat byla prováděna s ohledem na to, aby výsledky výzkumu pracovníky nikterak nepoškodily. Diplomová práce bude k dispozici všem pracovníkům, kteří se na výzkumu podíleli a organizaci, ve které probíhal. Praktické využití výsledků výzkumu je zcela ponecháno na organizaci, pracovníky, odborné a široké veřejnosti. (W. Bugel, H. Šlechová, 2012, s. 184-193)

## 4.5 Fixace, zpracování a metody analýzy kvalitativních dat

Fixace kvalitativních dat probíhala v mém případě prostřednictvím zvukového záznamu na diktafon. M. Miovský (2006) podotýká, že takový záznam je zcela nestranný, je na něm vše, tak jak se to odehrálo a je autentický, avšak upozorňuje i na fakt, že diktafon nezachytí atmosféru výzkumného setkání.

Rozhovory zachycené na diktafon byly do textové podoby přepsány tzv. transkripcí. Správnost transkripce byla opakovaně a průběžně kontrolována. Rozhovory byly přepisovány doslovně. Redukce prvního řádu probíhala až v případě citování v samotném textu diplomové práce. Redukce prvního řádu vynechává takové části vět, které nesdělují identifikovatelnou a explicitně vyjádřenou informaci. Jedná se např. o slova, která tvoří tzv. slovní vatu. Takové výrazy nenesou žádnou informaci a narušují plynulost textu. (M. Miovský, 2006, s. 210)

Analýza dat je v mém výzkumu založena na deskriptivním přístupu, který tvoří v oblasti analýzy kvalitativních dat tzv. základní bázi, protože jak říká M. Miovský (2006, s. 221): „Validní interpretace má vždy pevné zakotvení v kvalitní deskripci a obě části od sebe nelze oddělit.“ Deskriptivní přístup analýzy dat je doplněn o další dílčí postupy k analýze kvalitativních dat. Konkrétně se jedná o metodu vytváření trsů, která slouží k seskupování určitých výroků do skupin např. dle tematických překryvů. Tímto procesem vznikají obecnější kategorie charakterizované opakujícími se znaky. Další využitou metodou je zachycení vzorců, ta je vhodná pro vyhledávání opakujících se vzorců. Klíčové je tedy opakování podstatných částí vzorce v různých případech. Důležité je hledat údaje, které podporují, doplňují nebo rozvádějí „příběh“, ale naopak také musíme pracovat s alternativou jeho vyvrácení. Dále je při analýze dat využita metoda prostého výčtu a metoda kontrastů a srovnávání, která může být důležitá pro zdůraznění kontextuálních odlišností. Je důležitá v případě, kdy potřebujeme odlišit od sebe dvě kategorie, upozornit na jejich rozdíly, i přesto, že mají něco společné. (M. Miovský, 2006, s. 219-223)

## 5. Cizinci jako cílová skupina terénní sociální práce

### CPIC

#### 5.1.1. Cílová skupina CPIC

Cílovou skupinou Center na podporu integrace cizinců jsou cizinci z třetích zemí s přiznaným dlouhodobým nebo trvalým pobytem na území České republiky. (SUZ MV, nedatováno, online) *„Naše cílová skupina jsou cizinci ze třetích zemí, kteří mají dlouhodobý nebo trvalý pobyt v České republice.“* *„Jsou to lidé, jejichž země původu není součástí EU a zároveň by měli mít dlouhodobý nebo trvalý pobyt.“* Sociální služby dle zákona č. 108/2006 Sb. jsou určeny definovaným okruhům osob. Cizinci v tomto výčtu nejsou, a tak mohou spadat do několika kategorií. Jeden pracovník zařadil cizince do skupiny ohrožené sociálním vyloučením, do té spadají cizinci i v rámci komunitního plánování. *„Jedná o cílovou skupinu, nazval bych to osoby ohrožené sociálním vyloučením.“* Prostřednictvím terénní sociální práce pracovníci vyhledávají cizince, pomáhají jim řešit obtížné životní situace, zabraňují sociálnímu vyloučení cizinců a jejich koncentraci v uzavřených komunitách.

Pracovníci poskytují v terénu dvě sociální služby, a to terénní programy a odborné sociální poradenství. Terénní program je zaměřený na vyhledávání klientů, monitoring a zvyšování informovanosti o dalších službách. Jedná o zprostředkování informací o kurzech češtiny, sociokulturních kurzech, možnosti právního poradenství atd. Mimo jmenované činnosti poskytuje terénní sociální pracovník také odborné sociální poradenství.

#### 5.1.2. Terénní sociální práce z pohledu sociálních pracovníků

Pod pojmem terénní sociální práce si pracovníci představují oslovování klientů v jejich přirozeném prostředí. Jeden z pracovníků to vidí následovně: *„Já to vnímám jako přímý kontakt s naší cílovou skupinou v jejich přirozeném prostředí. Ať už je to v rámci obchodu nebo ubytoven, případně tam, kde se eventuálně vyskytují.“*

Za součást terénní sociální práce, mimo přímý kontakt s cílovou skupinou, vnímají pracovníci také monitoring prostředí a spolupráci s dalšími institucemi. *„Kromě*



*osobního kontaktu s klientem v tom vidím ještě monitoring a spolupráci s dalšími institucemi.“ „I ten monitoring toho prostředí.“ Na druhou stranu je zde pohled pracovníka, který vidí terénní sociální práci, jako práci: „která se snaží oslovovat lidi z cílové skupiny a pro mě už tam dochází k nějaké intervenci, kdy se řeší nějaký problém, nebo se lidi doptávají, určitě to není to, že propagujeme naše centrum mezi cizinci.“ Podle jiného pracovníka patří monitoring mezi součást terénní sociální práce. „Samozřejmě, že tam není poskytnuta žádná sociální služba, ale je to součástí terénní práce. V globálu je terénní práce i mapování lokalit.“*

Terénní sociální práce může být poskytována v širokém spektru sociálních služeb. Centra na podporu integrace cizinců mají dle zákona č. 108/2006 Sb. o sociálních službách registrované dvě sociální služby, a to odborné sociální poradenství ambulanti i terénní formu a terénní programy. Kontaktování cílové skupiny podle jednoho pracovníka probíhá na základě terénních programů a v případě řešení nějakého problému je už dále postupováno dle služby odborného sociálního poradenství, které je poskytované terénní formou. „My je kontaktujeme za účelem je informovat o činnosti centra, nabídnout jim možnost využívat našich služeb, a pokud chtějí službu využít, tak potom už jednáme podle norem a standardů k odbornému sociálnímu poradenství.“ „Terénní program je, že chodíme v terénu a předáváme letáčky.“ Někteří pracovníci vnímají terénní sociální práci pouze z hlediska terénního programu. „Terénní sociální práci poskytujeme v rámci registrovaných terénních programů.“

Vnímání terénní sociální práce je odlišné k čemuž přispívá i nejasná a neustálená terminologie, což podporují výroky, kde je terénní sociální práce vnímána z hlediska služby terénního programu, odborného sociálního poradenství poskytované terénní formou anebo obojího současně. „My máme registrované odborné sociální poradenství, sociální základní a to potom poskytujeme v rámci terénní sociální služby.“ „My máme registrované terénní programy. Terénní sociální práci poskytujeme v rámci odborného sociálního poradenství, jako sociální práci a více méně sociální poradenství. Obsah sociální práce je hodně široký a záleží to na aktuálních problémech, potřebách cizinců nebo i na našich vzdělávacích programech, o kterých je chceme informovat.“ „Cílem toho terénního programu je kontaktovat cizince, udělat si monitoring, kontaktovat klienta, informovat ho a nabídnout mu službu. A cíl odborného sociálního poradenství už záleží na zakázce klienta, tam se to nedá říct nějak plošně.“ Při rozhovorech se

objevil i pojem *streetwork*. „*Terénní aktivity to je vyhledávání, hledání nebo streetwork asi. Abychom byli v regionu viditelní a aby se na nás mohli obrátit.*“

„*U obou sociálních služeb je ze zákona povinné základní sociální poradenství.*“ Otázkou je, kdy se v rámci terénního programu jedná o základní poradenství a kdy už se jedná o odborné sociální poradenství poskytované v terénu. „*V terénu to často bývají zakázky typu dotaz-odpověď. Co se týká závažnějších kauz, které opravdu přesahují spíše do odborného sociálního poradenství, tak tam je to samozřejmě na individuální plán, na rozdělení toho, co se bude zařizovat, jestli tomu klient rozumí, co potřebujeme zajistit, co potřebuje zajistit klient, ale tam už se jako pohybujeme na hraně odborného sociálního poradenství.*“ „*V rámci toho prvního kontaktu je to spíše informativní činnost. Samozřejmě pokud je nějaká otázka nebo věc, která se dá vyřešit na místě, tak se to vyřeší na místě, ale pokud to potom vyžaduje nějakou další práci, tak už prostě se třeba dohodneme na opakovaném kontaktu.*“ „*Pokud z terénního programu vyplyne potřeba opakovaného kontaktu a zjišťování informací, tak už ty klienty vesměs situujeme do odborného sociálního poradenství, vyplňujeme kartu klienta a uzavřeme smlouvu o poskytování odborné sociální činnosti v terénu.*“

Hranici mezi službami pracovníci nedefinovali, podle nich to záleží na individuálním posouzení jednotlivých pracovníků. „*Já si myslím, že je to individuální.*“ „*Je to na individuálním úsudku a nastavení té situace.*“ „*Sociální pracovník je vzdělaný a měl by mít dané kompetence k tomu, aby to mohl určovat a měl by sám vědět, do jaké míry je to základní terénní poradenství a kdy to přesahuje tu službu.*“

Do terénní sociální práce lze zařadit celou řadu činností od poskytování sociálních služeb v přirozeném prostředí klientů, informování klientů o existenci sociálních služeb, přes monitoring až k preventivním a vzdělávacím službám. Terénní sociální práce je v Centrech poskytována prostřednictvím služby terénního programu a odborného sociálního poradenství, přičemž terénní programy slouží pro aktivity jako vyhledávání a oslovování klientů, monitoring, poskytování základního poradenství, informování o dostupných sociálních a jiných službách. Jednou z činností, která je prováděna v rámci terénního programu, je navazování a spolupráce s velkou škálou organizací a institucí.

Na druhou stranu při odborném sociálním poradenství v terénu pracovníci řeší konkrétní problémy klientů hlubšího charakteru. Mimo tzv. přímou práci se pracovníci

podílejí na síťování a organizování aktivit různého typu tj. činnosti vykonávané na makro úrovni. Prostřednictvím komunitních pracovníků se Centra snaží působit také na mezo úrovni. I z hlediska vykonávaných činností je opravdu složité vyznačit hranici mezi terénními programy a odborným sociálním poradenstvím. Nicméně terénní sociální práce může zahrnovat obě služby a zastřešovat všechny činnosti vykonávané pracovníky v rámci terénní sociální práce.

### 5.1.3. Zaměření terénní sociální práce

Jednotlivé Centra na podporu integrace cizinců poskytují sociální služby vždy v rámci celého kraje. Zaměřují se na větší města, ale i malé vesnice. *„Jsou to v podstatě všechna větší města, a pokud už to jsou menší města, tak tam jezdíme aspoň pro to, abychom zmonitorovali, jestli tam cizinci jsou nebo nejsou. Stává se, že jsou cizinci někdy v úplně malé vesničce. Jedná se i o takové zmapování.“* Navštěvují Vietnamské obchody, tržnice, bistra, nehtová studia, dále pak turecké bistra a v neposlední řadě také ubytovny. *„Samozřejmě jsou to asiaté a cizinci, kteří mají nějaké specifické vizuální znaky, takže je samozřejmě identifikujeme více než třeba Rusy, Bělorusy, tj. europoidní rasu. Takže se samozřejmě více zaměřujeme na večerky, bistra, nehty, turecké kebaby. Potom jezdíme na ubytovny, kde je v současné době více cizinců z Evropské unie, ale mohou tam být i Mongolové nebo Ukrajinci.“* *„A plus to je spíše to, co jsme schopny vidět z ulice, že tam ti cizinci jsou nebo tam ten předpoklad je. Takže to, co vizuálně vidíme, že by tam mohli cizinci být, tak tam jdeme.“* *„My oslovujeme skupinu cizinců, kteří jsou nejdostupnější, tj. vietnamské bistra, občůdky, restaurace atd.“* *„Zaměřujeme právě na ty Vietnamské občůdky, prodejce apod., i nehtová studia v supermarketech a hypermarketech. Víím, že kolegové se snažili oslovit nějaké zaměstnavatele.“*

V rámci terénní sociální práce se pracovníci zaměřují také na zaměstnavatele cizinců případně personalisty podniků a firem, které cizince zaměstnávají. *„Snažíme se být v kontaktu s personalisty, kteří jsou významní zaměstnavateli regionu a s nadnárodními firmami.“* *„Dá se říct, že ta terénní práce je hodně zacílena na Vietnamce a na podnikatele, protože ti pracují od rána do večera, takže opravdu nemají možnost do té ambulance přijít. Často tam jsou dva lidi v tom obchodě a nemohou si dovolit odjet a v tom případě my jezdíme za nimi.“*

Terénní sociální práce se při vyhledávání cizinců zaměřuje zpravidla na místa, kde cizinci pracují a na ubytovny, a to z toho důvodu, že je na těchto místech dostupnost cizinců velká. Oslovit cizince, kde mají cizí osoby vstup zakázán, je těžké, a proto se pracovníci zaměřují také na spolupráci se zaměstnavateli a personalisty. V terénní sociální práci je důležité, aby se pracovníci či organizace stali součástí veřejného prostoru a byli viditelní, tak aby cizinci věděli kam nebo na koho se v případě potřeby obrátit. Někteří pracovníci se proto snaží zachovat pravidelnost a kontinuálnost terénu tj. jezdit tam v rozmezí 4-5 týdnů. *„To je zhruba osm až deset našich velkých lokalit, kde se snažíme o kontinuální terén, to znamená v rytmu 4-5 týdnů, získat tam nějakou pravidelnost.“*

#### 5.1.4. Cíle terénní sociální práce

Prostřednictvím terénní sociální práce pracovníci podporují cizince v integraci, informují o nabízených službách, odkazují je na služby jiných institucí a také se snaží s nimi spolupracovat. *„Naším cílem je informovat o našich službách, o naší nabídce a o tom, že je tu možnost právního poradenství.“* *„Kontaktovat potenciální klienty a nabídnout jim i služby mimo sociální služby, kurzy češtiny a sociokulturní kurzy. Což by se nemuseli dozvědět jenom z internetu.“* *„Případně je odkázat na nějaké služby, které mi nemůžeme poskytnout nebo nasměrovat klienta. Nebo spolupráce s institucemi v rámci sociální práce.“* *„Terénem by mělo probíhat také zvyšování povědomí o službě.“* Pracovník upozorňuje na to, že terénní sociální práce je prostředek pro kontaktování cizinců, kteří by se normálně do kanceláře CPIC nedostali a pro předávání informací, ke kterým by se nejspíše nedostali. *„Cílem terénní sociální práce je zároveň dostat se k lidem, kteří se do ambulance normálně nedostanou. Většinou nemají, jak si ty informace najít, tak přijít za nimi, protože oni nemohou přijít za námi. Je to hlavně pro ty lidi, kteří nemají možnost se do ambulance dostat, takže je kontaktujeme v terénu.“* Terénní sociální práce zvyšuje viditelnost center a díky přímému kontaktu v terénu může být předávání informací efektivnější. *„Především osvěta centra, nabídka služby protože, prostě si myslím, že ta centra nejsou až tak vidět a média nemají zájem propagovat cizince. I to, že tam zajdeme přímo, dáme mu leták do ruky, je podle mě efektivnější než když ten leták položí někde na úřadu práce na stůl. Takhle se mohou*

*doptat. V tom terénu je ten přímý kontakt s člověkem lepší a dozví se o těch službách přímo od nás.“*

Terénní sociální práce slouží jako nástroj pro monitoring a navazování spolupráce s institucemi. *„Terénní sociální práce by měla směřovat k obecnému cíli centra tj. podporovat integraci s většinovou společností.“* *„Zabránit společenské exkluzi našich klientů.“* *„Zároveň jde i o monitoring situace, aktuálních problémů a pohybu cizinců atd.“* Součástí terénní sociální práce může být také depistáž. *„Cílem je i odhalování problémů, protože někteří nemají odvalu sami jít a něco řešit.“*

Cílem terénní sociální práce je podle literatury podpora a motivace klientů ke změně, což se děje skrze předávání informací a sociální podpoře ze strany pracovníka. Záměrem terénní sociální práce je navázat, kontakt s klientem zahájit proces změny a tento proces podpořit. Pracovníci cizince vyhledávají, nabízejí jim informace o službách, díky kterým mohou změnit svoji situaci a rozvíjet se v jazykových a dalších dovednostech. Zvyšují u cizinců informovanost a zajišťují, aby se k nim dostaly potřebné informace. Nabízejí jim sociální podporu v případě, kdyby potřebovali s čímkoliv pomoci, motivují klienty, aby se kdykoliv ozvali. Na společenské úrovni pracovníci podporují osvětu, integraci majority s minoritou, spolupracují s organizacemi a snaží se zabraňovat společenské exkluzi.

#### 5.1.5. Zásady terénní sociální práce

Zásady či principy, na kterých je terénní sociální práce poskytována, a které pracovníci během rozhovorů zdůrazňovali, patří: respekt, bezpečí, anonymita, kvalita, svoboda, bezplatnost, diskrétnost, nestrannost, individuální přístup, informovanost o poskytované sociální službě a flexibilita. *„Samozřejmě respektujeme prostředí klienta, takže pokud se jedná o obchod, necháme ho obsloužit.“* *„Z praktického hlediska je důležité respektovat prostor klienta, zbytečně nenarušovat, nezasahovat, dodržovat osobní zóny.“* *„Nenaléhat na klienta, pochopit, že je to opravdu nabídka služby, že je na něm jak se rozhodne, tak aby necítil nátlak.“* *„Služba může být poskytnuta anonymně, samozřejmě nestrannost, bez rasových předsudků, to je samozřejmost, bezplatnost. Snažíme si jim přizpůsobit a flexibilně jim vypomáhat.“* *„Pokud člověk chce, tak zůstává v anonymitě, jedná se tam i o nějaké bezpečí klienta a zároveň*

*i bezpečí pracovníků. Služba by měla být poskytována kvalitně a odborně vzdělanými pracovníky. Bezplatně.“ „Měli bychom aktivně předcházet diskriminaci a sami být srozuměni s posláním služby.“ „A samozřejmě lidi informovat, aby znali pravidla užívání služby, aby znali svoje práva, i povinnosti, které z toho vyplývají, když službu užívají.“*

Protože se terénní sociální práce zaměřuje na zařízení ve veřejném prostoru, ubytovny, obchody atd., je o to víc důležité dodržovat všechny zásady. *„Když přijdete do Vietnamského obchodu, tak máte pocit, že jste u těch lidí doma, protože tam tráví tolik času, je tam vlídná atmosféra. Na druhou stranu je to i pracoviště, takže v tomhle já nikdy nevím, jestli jsem v u někoho doma nebo jsem u někoho v práci, a kouká tam na mě jeho šéf nebo jeho manželka? Snažím se tam být takový/á hodně neutrální, nevýrazný/á, snažím se být empatický/á.“* Pracovník by měl působit nedirektivně, být empatický, neutrální a aktivně naslouchat. Dodržování všech zásad je důležité pro odstraňování překážek a budování důvěry mezi klientem a pracovníkem. Budování důvěry je snadnější při pravidelné a intenzivní práci, avšak zachovat u terénní sociální práce pravidelnosti je složitou záležitostí. *„Někteří pracovníci podotýkali, že takhle se to nedá dělat, protože kolikrát je někde nějaká akce a je potřeba zaměřit se na tu lokalitu a ne jet podle nějakého harmonogramu.“* Výhodou při terénní sociální práci je také stabilita pracovníků. *„Výhodou je, že máme stálý stabilní tým po dobu skoro pěti let, to znamená, že pokud se pohybujeme v lokalitách, kde i ta situace je stabilní, tak už nás znají a je mnohem snazší v tom terénu pracovat a fungovat.“* *„Tím, že já chodím do terénu už čtyři roky, tak ty lidi mě už znají a vědí, že já tam chodím pravidelně.“* *„Má to velkou výhodu směrem ke klientům.“* Pravidelná, dostupná a intenzivní terénní sociální práce umožňuje hlubší práci s klienty, která už není jenom o informování, vzdělávání a doprovázení, ale vytváří se také prostor pro zplnomocňování.

#### 5.1.6. Průběh terénní sociální práce

Primárně se pracovníci snaží poskytovat sociální služby v terénu ve dvou, ne vždy je to však možné, přesto je tato možnost upřednostňována, ať už je to z důvodu bezpečnosti, zastupitelnosti či případného svědectví. *„My se snažíme chodit ve dvou, vždycky je dobré chodit ve dvou. Další věc je bezpečí pracovníka.“* *„U ubytoven se*

*snažíme udržovat zásady pro zachování vlastní osobní bezpečnosti, tím že jdeme nejdále na tu vrátnici a dál už nechodíme např. na pokoje klientů. Ta vrátnice to je pro nás taková hranice.“ „Někdy chodíme zvlášť, ale já vím, že ani pan vedoucí si nepřeje, abychom chodili sami, v rámci nějakého bezpečnostního opatření to je minimum, co můžete udělat, že tam jdete ve dvou. A je to možná taková pojistka toho, že se člověk potom nemůže odvolat na to, že jste mu říkal/a nějaké věci.“ „Ve dvou je to určitě dobré kvůli bezpečnosti, a když jdeme do Vietnamských tržnic a obchodů, tak tam jsou občas i české paní. Jeden se baví s někým, druhý se baví s někým, protože potom se na nás dívají a neví, co tam děláme. Takže v tomhle to je určitě dobré.“*

V ideální situaci by podle pracovníků vždy měli do terénu chodit dva a nejlépe ve složení žena-muž. *„Nemůžu si pomoci, ale i tohle rozložení žena a muž je podle mě ideální, ve dvou terén a obojpolhavní.“* Výhodou genderově vyrovnaného týmu je, jak jeden pracovník poukazuje: *„A myslím si, že někteří lidi radši mluví s mužem a někdo radši s ženou. I když je to ideál a ne všude se vydaří, aby byli všude pracovníci žena-muž.“* *„Vždycky samozřejmě nechodíme ve dvou, teď jsme v rovině toho ideálu.“* Pracovníci si jsou vědomi omezení, kvůli kterým není možné tento ideál vždy naplnit. *„Existují centra, kde jsou tři lidi, existují centra, kde jsou čtyři. U centra, kde fungují ve třech, je asi problematictější vyčlenit dva lidi na terén. Stejně si vždycky myslím, že je lepší tam být ve dvou. A právě i z hlediska zastupitelnosti a kontinuálního vývoje.“* *„My právě z časových důvodů moc ve dvou v poslední době nechodíme. Momentálně chodí do toho terénu pracovník sám, chodí pravidelně v úterý a ve čtvrtek, tak jak to má v popisu práce nastavené. A jezdí sám/sama, ale využívá tlumočnicka.“*

Jeden pracovník polemizoval nad tím, zda je lepší chodit ve dvou nebo v jednom pracovníkovi. V jednom pracovníkovi může být snazší navázat důvěru, na druhou stranu je zde otázka ubytoven a bezpečí pracovníků. Tato otázka je zakončena výrokem, že počet pracovníků v terénu by se měl odvíjet od druhu terénu. Např. v případě oslovování institucí lze tento terén vykonávat v jednom pracovníkovi a v případě ubytoven naopak vždycky ve dvou. *„Otázkou je, jestli to je výhoda nebo nevýhoda chodit ve dvou. My jsme byli v rámci zaučování ve dvou a přijde mi, že vietnamští prodejci jsou u těch dvou lidí trochu zaskočení. Když mám mluvit za sebe, pro mě je příjemnější chodit sám/sama. Ale v rámci toho jak my to realizujeme si myslím, že to nemusí probíhat ve dvou lidech. Připadá mi, že spíše tu důvěru navážu v jednom*

člověku. Oslovovat jednu instituci nebo jednoho vietnamského prodejce ve dvou lidech si myslím, že je zbytečné. A potom je tu otázka ubytoven, to musím říct, že když jsem šel/šla na ubytovnu s tlumočnickem, tak to bylo daleko lepší než tam jít sám/sama, protože to bylo bezpečnější, ale zároveň lepší i z hlediska toho, že bych tam někoho oslovil/a, aby mě pak nenařkli, co jsem tam dělal/a. Ve dvou je to oficiálnější, ale jinak si myslím, že to záleží asi na tom, jaký je druh toho terénu a kam se jede.“

#### 5.1.7. Specifika terénní sociální práce s cizinci

Následující specifika mohou být považována obecně za specifika sociální práce s cizinci, ale objevují se zde i specifika, se kterými se sociální pracovníci v kanceláři neseťkají, viz například ubytovny. Nejvíce zmiňovaným specifikem a jmenovaným vždy na prvním místě byla jazyková bariéra. „Určitě jazyková bariéra.“ „Jedno hodně zajímavé specifikum může být jazyková bariéra, to specifikum je, ale mám dojem, že se to stává čím dál tím méně, že si lidi stále více zlepšují svoji úroveň češtiny, ale stále se to stává, že je při sociálním poradenství nutnost využít tlumočnicka, takže tam to specifikum je.“ „Sociální pracovníci se tam hodně potýkají s jazykovou bariérou, takže se nedorozumí nebo k té práci je případně potřeba tlumočnicka.“

Již zmíněným specifikem, ke kterému se pracovníci hodně vraceli, patří téma ubytoven. Z bezpečnostního hlediska pracovníci nechodí na ubytovnách dál než na vrátnici. Klienti se v té době většinou na ubytovnách nenachází, a tak pracovníci nechávají letáky na nástěnkách, případně poprosí vrátné, zda by letáky nemohli cizincům předat. „Necháváme tam pro ně letáčky. Většinou v době, kdy tam jdeme, tak jsou většinou klienti v práci.“

Pracovníci také porovnávali cílovou skupinu Center s jinými cílovými skupinami, kdy říkají, že výskyt sociálních problémů je u cizinců mnohem nižší např. s ohledem na lidi bez domova nebo na lidi se závislostí. Také sociální postavení cizinců je různé. „Myslím si, že ve srovnání s jinými cílovými skupinami to specifikum je, když sociální pracovník chodí do terénu za bezdomovci nebo lidmi se závislostí tak, že tam je výskyt problémů mnohem hustší, než třeba s cizinci. To je docela velký rozdíl, koncentrace těch problémů je tam úplně jiná.“



U této cílové skupiny je specifíkem to, že můžete klienty kontaktovat zejména ve veřejném prostoru, z čehož vychází i zaměření terénní sociální práce (viz výše). *„Jejich situace je strašně odlišná, než když třeba pracujete s drogově závislými lidmi. Cizinci jsou každý v úplně jiném sociálním postavení a to, že nemůžete všechny cizince kontaktovat na specifických místech, proto je ta terénní práce s cizinci, kterou mi děláme, je možná jenom s cizinci, kteří působí ve veřejném prostoru, a my je tím pádem můžeme v tom veřejném prostoru kontaktovat. Já nemůžu obcházet zvonky nebo si hledat adresy cizinců a kontaktovat je doma. To už není terénní sociální práce.“*

Kulturní odlišnosti pracovníci sice za specifikum označili, ale na druhou stranu také zdůrazňovali, že to jejich práci nijak neomezuje. *„A potom, nechci to nějak zveličovat, ale přece jenom trošku kulturní odlišnost. Při práci na to myslím, ale není to něco, podle čeho bychom se nějak extra zařizovali. My se stejně ke všem se chováme individuálně.“* *„Pak jsou někde možná kulturní specifika, i když mi na to úplně nenarážíme, ale může se stát, že má někdo zvláštní potřeby, takže se tomu člověku snažíme přizpůsobit. Ale není to něco, co by nás nějak zaráželo nebo překvapovalo.“* *„Když bych to měl vypíchnout, tak konkrétně v tom terénu s tím nepřicházíme moc do styku, něco co se nazývá kulturními specifiky, minimálně.“*

Neznalost legislativního systému a nedostatečná sociokulturní orientace jsou specifika, které se s touto cílovou skupinou neodmyslitelně pojí. *„Někteří opravdu neznají náš systém, jak to tady chodí, takže je dobré, že vedeme přednášky a sociokulturní kurzy na určitá témata.“* *„Hlavně je orientovat v legislativním systému nebo sociálním zabezpečím, tak aby tady dokázali fungovat.“*

Další specifikum spočívá v tom, že cizinci nemusí mít v České republice sociální vazby a i díky tomu mohou být zranitelnější. Život cizinců je také limitován odlišným právním postavením. *„Někteří tady nemají vůbec žádné vazby, nemají tady v nikom oporu, vlastně v nějakých těch poradcích.“* *„Z hlediska jazykové bariéry, ze statusových pobytů a zřejmě tomu, že jsou v uvozovkách v cizí zemi, neznají ten systém, nemají tady třeba rodinné vazby apod.“* *„Specifické bude to, že jsou omezeni statusem pobytu a zřejmě nemají na všechno stejné nároky.“* *„Mohou být i zranitelní různými zprostředkovateli, kteří si z toho mohou udělat byznys, a my jsme takovou spojkou, abychom je mohli orientovat v těch systémech.“* Pracovníci prostřednictvím terénní sociální práce cizince orientují v právním systému České republiky, předávají jim

nabídku na sociokulturní a jiné kurzy, přednášky apod. Cizincům poskytují přesné informace, protože jsou mnohdy informace v komunitách uzavřené a navíc často bývají neúplné či nepravdivé, jak říká jeden pracovník Centra. *„Cílem je vytvořit síť relevantních informací, protože často jsou ty informace v komunitě zkreslené, takže aby dostávali, co nejpřesnější informace, aby to zkreslení už nebylo.“* Nejenže jsou v komunitách uzavřené informace, často komunity bývají uzavřené jako celek. *„Ty komunity jsou dost uzavřené. Vietnamská komunita si dost dobře hlídá, aby jim komunitě nikdo nešťoural. Já si osobně myslím, že ta Vietnamská komunita má poměrně dobře fungující mafii, a ta komunita se snaží, aby o nich nebylo vědět. Čím méně je o nich vědět, čím méně se o nich ví, tím líp, samozřejmě mohou ty nelegální záležitosti fungovat. Proto si myslím, že Vietnamská komunita si moc dobře hlídá, koho si pustí k sobě a koho ne, takže oni problém nemají. Pokud je tu problém, je to nějaký pobytový problém nebo něco jako exekuce.“*

Jedno specifikum týkající se sociální práce s cizinci je zprostředkovatelský systém, se kterým se pracovníci v terénu spíše nesetkávají. Na druhou stranu tento systém ovlivňuje dění v jednotlivých komunitách a tím pádem i terénní sociální práci s cizinci, protože cizinci mohou spíše důvěřovat členovi své komunity, který mluví jejich jazykem. *„Myslím si, že specifikum u cizinců je to zprostředkovatelství, s čím se více potýkáme v ambulanci. Nestalo se mi, že by někdo v terénu přišel se zprostředkovatelem. Což jsou lidi, kteří jsou za to samozřejmě placeni, dost často neoficiálně, ale placeni a jsou to lidi, kteří z mě neznámých důvodů, nebo já to chápu, že mají nějakou důvěru, protože mluví jazykem té komunity, ale mají i větší důvěryhodnost než my a ti lidi toho často využívají buď ve svůj prospěch, anebo i vycházejí z toho, že lidi radši uslyší, že to všechno nějak dopadlo než nějakou tu nepříjemnou pravdu od nás, že je to větší průšvih než si myslí např. z hlediska toho pobytu. Ti lidi radši poslouchají někdy lepší verzi a ve chvíli, kdy nastane ta špatná verze, tak už s tím často nejde nic dělat, což bývá často frustrující, ale zase z nějaké naší profesionality se tím nesmíme trápit a musíme se s tím vyrovnat.“*

Další specifikum souvisí se samotným Centrem jako organizací. Cizinci bývají někdy zmatení a pletou si terénní pracovníky s pracovníky z cizinecké policie. *„Když přijdu do města, tak se mě často ptají: „Vy cizina?“ nebo jestli jsme z odboru, ale snažíme se jím říct, že ne, že nás sice ministerstvo spravuje, ale jsme sociální služba.“*

*To je samozřejmě otázka, jestli cizinec pochopí, co to je vůbec sociální služba. Takže zkoušíme i nějak jednodušeji, jako že my pomáháme cizincům, že my nejsme jako cizinecká policie.“ Může to být zapříčiněno nedůvěrou, která tam při prvním kontaktu může existovat, ale vždy záleží na pracovníkovi, jak zvládne první kontakt. „A možná, to nesouvisí jenom s cizineckou policií, ale já sám/sama za sebe mám takový pocit, že když vstoupím do vietnamského obchodu apod. a držím v ruce složku s letáčky a teď jdu za tím klientem, tak už tě sleduje docela vyděšeně, co bude. Je tam nedůvěra. Ale je na nás, jak zvládneme první kontakt a jestli tam nebude nějaká bariéra.“ Nedůvěra může být ovlivněna i jejich zkušenostmi, jak říká pracovník: „To je částečně způsobené i jejich zkušenostmi, proto, když vidí dva pracovníky s divnými papíry, tak se na nás dívají nedůvěřivě. Ta nedůvěra tam je.“*

V předešlém odstavci pracovník položil otázku, zda cizinec ví, co je to sociální služba. Tato otázka se v rámci rozhovorů objevila několikrát a může to být považované za další specifikum sociální práce s cizinci. Jiným specifikem, se kterým se pracovníci setkávají, je, že v některých případech klienti přicházejí teprve, kdy už se jedná o hodně závažnou situaci, a kdy se mnohdy nedá nic dělat. V takových případech se pracovníci snaží následky alespoň minimalizovat. *„Kolikrát je bohužel pochybení na straně cizince, že včas nezareagoval na výzvu nebo k nám nepřišel zavčas. Někdy už to prostě nejde, ale snažíme se to vždycky minimalizovat.“* *„Oni přicházejí většinou dost pozdě, když už je nějaký velký průšvih.“*

Specifika práce s cizinci a překážky, které brání cizincům využívat sociální služby ambulantního typu, případně služeb veřejných institucí, se v textu opakují a překrývají. Co je označeno, jako specifikum při práci s cizinci může být současně překážkou a naopak. Specifická oblast týkající se práce s cizinci je otázka tlumočnicka. V následující části se na tuto oblast zaměřím podrobněji.

#### 5.1.8. Otázka tlumočnicka

Pracovníci využívají při terénní sociální práci služeb tlumočnicka, který s nimi není v terénu přítomen pokaždé. *„Snažíme se s tlumočnickem jezdit, ale ne vždycky to je možné.“* Jeden pracovník zmínil rozdíl, kdy: *„Jde vidět i rozdíl, když jdeme s tlumočnicí, tak se s ní ti lidi více pobaví.“* *„Plus se nám osvědčuje, když máme s sebou*

*tlumočníci do vietnamštiny. Protože většinou hlavně u Vietnamců, oni se prostě nějak bojí, takže se například nechtějí bavit, řeknou, že nerozumí, ale když jim to řekne člověk z jejich komunity, tak je vidět, že to má možná trošku větší váhu a tu naši tlumočníci v kraji hodně znají, takže je to lepší jít s ní.“ Přítomnost tlumočnicka zlepšuje komunikaci mezi pracovníky a cizinci, zvyšuje důvěryhodnost a srozumitelnost předaných informací se zvyšuje. „Problematické občas je, když nemáme tlumočnicka, to máme dojem, že se nám třeba nepodařilo předat informace, které jsme chtěli. S tlumočnickem je to o něčem jiném, ti lidi opravdu pochopí, o co se jedná a co je to za službu.“*

Někdy je problematické mít k dispozici důvěryhodného tlumočnicka. *„My bychom chtěli, aby s námi chodil tlumočnick, alespoň vietnamský, ale momentálně nemáme moc dobrý výběr tlumočnicků. Tlumočníci, co se přihlásili do výběrového řízení, na nás nepůsobili takovým úplně čistým dojmem, kdy jsme měli pocit, že jsou třeba zapleteni do toho klientského systému. Samozřejmě máme možnost zavolat si tlumočnicka buď do jiných center, nebo máme naše nakontaktované klienty tlumočnicky, kteří by byli třeba přinejhorším schopni přes telefon to rychle přetlumočit, ale nedá se na to spolehnout.“* Objevují se i případy, kdy si klienti vodí svoje vlastní tlumočnicky, kde důvěra mezi pracovníkem a tlumočnickem není zaručena. *„To specifikum je, aby byl výběr toho tlumočnicka dobrý, aby tam byla vzájemná důvěra mezi pracovníkem a tlumočnickem. Tady se potom potýkáme s tím, že oni si třeba vodí své vlastní tlumočnicky, kterým zase třeba my moc nedůvěřujeme.“*

Při prvním kontaktu nebo při zahajování fáze řešení problému je dobré využít služeb tlumočnicka, tak, aby byl klient schopen komunikovat jazykem, který ovládá nejlépe. Podpoří se důvěra mezi pracovníkem a klientem, minimalizuje se možnost nedorozumění a efektivita předaných informací se zvyšuje.

#### 5.1.9. Překážky při realizaci sociálních služeb

Vzdálenost, čas, strach, obavy, spojení s Ministerstvem vnitra, nevědomost, zprostředkovatelský systém a jazyková bariéra, to všechno mohou být překážky, které brání cizincům přijít do Centra, ale mohou působit také jako bariéry při terénní sociální práci. Jazyková bariéra, zprostředkovatelský systém, nedůvěra, to jsou témata, která se

v práci a v samotném výzkumu několikrát opakují, protože zasahují do více aspektů terénní sociální práce s cizinci. Jedná se o hlubší souvislosti, kde jsou jednotlivé oblasti propojeny a navzájem se ovlivňují. „*Jak jsme říkali, tak je to vzdálenost, už jen tím, že ty terénní programy máme po celém kraji, tak to pro ně není úplně výhodné. A s tím souvisí i časová náročnost např. když jsou lidi do večera v obchodě, tak těžce ještě stihnou přijet do Centra. Pak to může být i jazyková bariéra. Potom možná strach, obavy, nedůvěra, přece jenom i tím, že jsme spojeni s ministerstvem vnitra, tak to spojují třeba s cizineckou policií nebo s odborem.*“ Podle jednoho pracovníka je každá jiná překážka než neznalost nereálná. K tomu později přidává překážku v podobě zprostředkovatelského systému. „*Kromě toho, že o té službě neví, tak pro mě to nejsou reálné překážky. Nemůžu říct nedostatek času, protože v pondělí a ve středu jsme tady od rána do večera a tak je to nastavené i kvůli těm cizincům. Já si myslím, že jediná logická překážka je neznalost nebo nevědomí o tom, že ta služba tady existuje a potom možná ti prostředníci, kteří působí v některých komunitách a kteří se snaží ty lidi stahovat pro sebe, říkají jim, že nemají chodit do toho centra.*“ „*To jsem chtěl/a říct i já říct, ale je to překážka, která jim v podstatě nebrání, aby sem došli, ale je to spíš o tom, že oni v podstatě ani nechtějí využít těch služeb, že spíše více věří nějakému prostředníkovi než nám.*“ Že by subjektivní pocity cizinců např. v podobě nedůvěry bránili cizincům přijít do centra, odmítá. „*To já si zase nemyslím.*“ „*U Vietnamské komunity to je jednak z časových důvodů, jednak si myslím, že je ani nenapadne v uvozovkách vůbec někam jít a zeptat se, protože jsou zvyklí na jiný systém, ten svůj systém, získávat informace nebo získávat vyřízené záležitosti.*“

I přes snahu se cizincům časově přizpůsobit není to možné ve všech případech. „*A pak samozřejmě jejich pracovní doba, která nekoresponduje s otvíracími hodinami centra, i když bychom se chtěli snažit, ale když mají někteří otevřeno od sedmi do devíti např. ty večerky, tak se tomu už nemůžeme nijak přizpůsobit. Potom nám nezbyvá nic jiného než je kontaktovat v terénu.*“ Opět narážíme na otázku, zda cizinci rozumí pojmu sociální služba. Neznalost tohoto systému může působit jako další překážka, které se více věnují dále v rámci standardu č. 1. „*V některých komunitách víme nebo někteří to mají kulturně dané, že podle mého názoru vůbec nerozumí tomu systému, že je tady nějaká organizace, která poskytuje službu zdarma, vůbec nemají ponětí o dotacích a o tom, že je to placené z Evropské unie, tak v tomhle smyslu ta důvěra.*“

Klienti nemusí vnímat, že mají problém, ale pracovníci klientům uměle problémy nevytvářejí. Důležité je, že klienti mají informaci o tom, že kdyby se problém vyskytl, tak ví, na koho se mají obrátit. *„Určitě nechceme vytvářet neexistující problémy, pokud ten problém není, tak je zbytečné, abych já uměle problém vytvářela. Ten člověk o mně ví, a kdyby byl nějaký problém, tak přijde. Když už ten problém je a my ty lidi v rámci terénu oslovíme, tak přijdou.“*

## 6. Terénní program Center na podporu integrace cizinců

V předcházející části jsem představila metodu terénní sociální práce obecně. Tu pracovníci mohou využívat prostřednictvím sociální služby odborného sociálního poradenství a terénního programu. Jak bylo v úvodu i v metodologii výzkumu avizováno, další část výzkumu se zabývala výhradně službou terénního programu, její realizací a souladu se standartami kvality.

V rámci terénních programů pracovníci vykonávají činnosti, které podle zákona spadají do dvou kategorií, a to zprostředkování kontaktu se společenským prostředím a pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí. Jedna z oblastí mého výzkumu byla zaměřená na to, co konkrétně si pod těmito kategoriemi pracovníci představují a jaké činnosti zde zařazují. Poskytované činnosti se v obou kategoriích překrývají a činnosti jsou mnohdy vnímané v rámci obou kategorií.

### 6.1.1. a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím

Do této kategorie spadají činnosti, které umožňují cizincům lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí. (§ 34 vyhlášky č. 5005/2006 Sb.) Pracovníci zprostředkovávají cílové skupině kontakt se společenským prostředím skrze informování o nabízených službách centra. *„Já si myslím, že jim ho částečně zprostředkováváme tím, že jim říkáme o naší činnosti, že se mohou zapojit, ať už to jsou kurzy češtiny a tady tím si myslím, tou informovaností o naší činnosti.“* Centra na podporu integrace cizinců nabízí: *„Vzdělávací aktivity, kurzy češtiny a dále to jsou naše kulturní akce, které podporují styk dané kultury s majoritou, takže tady má cizinec možnost se zúčastnit volnočasových aktivit s rodinou a určitě jsou to i sociokulturní kurzy, kde má možnost se taky kreativně zapojit, takže jenom zhruba tak v kostce.“* Další významnou činností v této oblasti je zprostředkovávání kontaktu na jiné organizace a případná spolupráce např. se školami. *„Odkazujeme nebo jim pomůžeme tím, že jim řekneme, kam se mohou obrátit s řešením té věci.“* *„První co mě napadá je nějaká návaznost na ostatní služby, když potřebují, tak aby se v tom vyznali. Potom i kontakt*

*s nějakými institucemi, třeba se školou, protože samotní rodiče by měli možná trošku problém si všechno dopodrobna vyjednat.“ Pracovníci cizincům nabízejí možnost tlumočení, asistence, zjišťují a předávají potřebné informace v jazyku, kterým rozumí. „Možnost tlumočení, možnost asistence a i to, že jim zjistíme a předáme informace, když vyloženě nechťejí přijít, tak se domluvíme prostřednictvím emailu, že tam přijdu a předám jim to. Pokud vidím, že člověk nerozumí, tak si to nechám přeložit od ostatních center od tlumočnicků, aby to měl člověk opravdu ve svém jazyce a byl schopný na to nějak reagovat.“*

Pracovníci mohou fungovat jako důležité spojení mezi cizincem a relevantními institucemi. *„Určitě všechny ty možnosti a já ten bod vnímám i jako spojení s odborem školství a s ostatními. Já bych řekla, že jsme vyloženě spojka mezi těmi institucemi, protože oni se kolikrát přijdou informovat, ale já jim stejně nemohu úplně poskytnout přesnou odpověď. Takže takhle mi jim zprostředkováváme kontakt se společenským prostředím, že vlastně kontaktují pracovníci na krajském úřadě a domluví termín a oni si tam jdou něco vyřešit a podobně.“*

#### 6.1.2. b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí

Dle zákona se zde zařazují aktivity spojené s pomocí při vyřizování běžných záležitostí, s pomocí při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporující sociální začleňování osob. Dále zde patří sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob a v neposlední řadě poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik; v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod. (§ 34 vyhlášky č. 505/2006 Sb.)

Podle pracovníků do této kategorie spadá poradenství, ale jak jsem naznačila na začátku, obě kategorie se překrývají. *„To už jsme řekli. V rámci poradenství.“ „Především poradenstvím. A potom i v rámci odborného poradenství děláme doprovody na různé úřady atd.“ „A potom odkazy na právníka, že ho mohou využít.“* Může se



jednat i o konkrétní kroky při vyřizování osobních zájmů klienta. „*V tom obstarávání osobních zájmů bych možná už viděla spíše nějaké konkrétní kroky např. při vyřizování pobytu nebo něco podobného.*“ V této části rozhovoru pracovníci začali zmiňovat i odborné sociální poradenství společně s činností doprovázení. „*Tak to už bylo více méně řečeno. V oblasti toho právního poradenství a odborného sociálního poradenství jsou cizinci nasměrováni na potřebné instituce, které to mají v kompetenci, a můžeme jim zprostředkovat doprovod u nějakého daného problému, se kterým si nedokáže poradit sám.*“

Pokud to pracovník zmínil, tak mě zajímalo, zda doprovázení vnímá pracovník v rámci odborného sociálního poradenství nebo základního poradenství v rámci terénních programů. „*Ono to je terénní, ale je to většinou odborné, že už jdete řešit opravdu konkrétní odbornou věc např. na živnostenský úřad.*“ „*V tu chvíli to neřešíte ambulantně, řešíte to mimo kancelář. Můžeme to odlišit od terénu v tom, že v terénu je to spíš o vyhledávání nových klientů nebo informování o té činnosti, kdežto ti, co chtějí doprovod, tak už tady chodí dva roky nebo tak.*“ Stále jsem se chtěla v odpovědi ujistit a zeptala jsem se, zda může pracovník říct, že je to odborné sociální poradenství poskytované terénní formou. Oba pracovníci souhlasili.

V dalším případě to pracovník nerozděloval. „*Tak to může být přímo doprovod, když už ten člověk intervenuje společně s tím klientem, neintervenuje za něj, ale společně s ním se snaží dobrat řešení, pomoci mu pochopit ty věci, vysvětlit mu to, objasnit, aby se dokázal rozhodnout, jak co chce a zároveň třeba pomoci napsat nebo vyloženě napsat nějaké věci co se týká žádosti o dávky, nájemní smlouvy, zkontrolovat pracovní smlouvu, aby si dokázali říct, co by v té pracovní smlouvě mělo být, aby nepodepisovali něco co pro ně není zrovna úplně dobré, že se je někdo snaží podvést. Takže takovým způsobem.*“ Nicméně ve veřejném závazku patří zprostředkování doprovodu a asistence mezi operační cíle terénních programů Center. (SUZ, nedatováno, online)

## 7. Terénní program z hlediska procesních standardů kvality

### 7.1 Standard č. 1 Cíle a způsoby poskytování sociálních služeb

#### 7.1.1. Poslání a cíle

Pracovníci v podstatě nerozlišovali mezi tím, co je posláním a co je cílem služby. Podle jednoho pracovníka: *„Poslání služby se v podstatě shoduje s cíly.“* Posláním terénního programu je orientace cizince v českém prostředí. Cílem služby je zvyšování informovanosti cizinců, vzdělávání a zvyšování jejich dovedností. *„Posláním je orientovat daného cizince v jeho českém prostředí, aby tady dokázal žít, bydlet, vzdělávat se, případně najít si práci atd. Cílem je, aby získal potřebné informace, které potřebuje a hlavně ho vzdělávat, aby byl gramotný v rámci našich legislativních systémů například.“* *„Posláním služby je určitě poskytovat kvalitní sociální poradenství naší cílové skupině.“*

Pro naplnění poslání služby se pracovníci snaží podporovat klienty, aby na řešení své situace přišli klienti vlastními silami. *„U toho poslání mě ještě napadlo, pomoci lidem najít řešení ve složitých situacích. Často se snažíme, aby si to řešení našli sami, protože když si na to člověk přijde sám, tak je to vždycky lepší, než když mu to řešení někdo vnutí, že takhle by to bylo správně.“*

Obecným cílem sociální služby je to, aby byli klienti v budoucnosti na službě nezávislí a byli samostatní. K tomu směřují dílčí cíle služby jako je orientace klientů, zvyšování jejich dovedností a snaha o jejich samostatnost. *„Uschopňovat klienty, zvyšovat jejich dovednosti, znalosti, orientaci a snažit se o jejich samostatnost. Naším cílem by mělo být to, aby tu službu v budoucnu už nepotřebovali.“*

Konkrétními cíly terénního programu je monitoring kraje, navazování spolupráce s organizacemi, vyhledávání klientů a zvyšování informovanosti klientů. *„Je to monitoring kraje celkově, navazování kontaktů významnými subjekty, které pracují nebo jsou v kontaktu s klienty, aktivní vyhledávání klientů a informování o té službě a popřípadě potom realizace té služby.“*

Centra se ve veřejném závazku zabývají strategickým plánováním, kde mají definované dlouhodobé a operační cíle.

### Úspěchy, limity a specifika

Zpětná vazba a úspěšnost terénního programu při naplňování cílů a poslání je založena na subjektivním pocitu, a to z toho důvodu, že pracovníci nemají k dispozici měřitelné indikátory. *„My nemáme ani žádné měřitelné indikátory, nemáme jak si to změřit.“* Mezi základní činnosti terénního programu patří informování a monitoring, a to se podle pracovníka podaří vždycky. *„Informování a monitoring se vám podaří vždycky, když si určíte lokalitu, ale potom co čekáte, co z toho vzejde, tak tam už.“*

Jednotlivé centra mají zpětnou vazbu z terénu odlišnou, příp. ji odlišně vnímají. *„Vzhledem k tomu, že máme nějakou zpětnou vazbu v terénu a myslím si, že celkem i úspěšnou, v tom smyslu, že lidi, kteří byli nakontaktováni v terénu, tak do centra chodí, přijdou a zeptají se. Za poslední dva měsíce ta zpětná vazba je, že se dostavili a přišli, že zavolali a přivedli své přátele.“* Na druhou stranu v jiném centru. *„Já mám pocit, že ti lidi na to moc nereagují, že o to nemají moc zájem. Jakože v podstatě nemají zájem o naše služby, protože jsou pořád navázáni na ty zprostředkovatele. To je náš pocit a nemůžeme si ho žádným způsobem změřit, protože víme, že ti klienti z toho terénu tady až tak moc nedojdou do toho centra, ale prostě ví o nás, takže, jestli třeba nemají žádné problémy, a potom neprijdou nebo mají a využijí radši toho zprostředkovatele, to už se jako nedozvíme.“* Zde za hlavní překážku v naplňování cílů pracovníci vidí zprostředkovatelský systém. Na dalším příkladě pracovník připouští, že zvýšená návštěvnost kurzů češtiny může být výsledkem terénní práce. *„Zpětnou vazbu z terénní práce vnímáme tím, že když je to zaměřené na propagaci a potom zvláště je řešení individuálních problémů. U propagace se snažíme informovat především tu vietnamskou komunitu a tam je momentálně zpětná vazba dobrá, protože na kurzy českého jazyka, které jsme zahajovali v květnu, tak za celé ty roky je největší poptávka a návštěvnost, takže možná to zřejmě bude výsledek té terénní práce.“* Na dalším příkladě vidíte vnímání zpětné vazby z pohledu kvantity a kvality. *„U terénní práce tu zpětnou vazbu nevnímáme ve kvantitě nějakých případů, ale spíše řešení různorodých případů. Jsou to jenom ojedinělé případy, není toho moc, ale zase se případ řeší dva měsíce. V těchto případech v terénu nejde moc o kvantitu, ty odbornější případy jsou spíše o kvalitě a delšího trvání. U kvantity tam se jedná o tu propagaci, když máme*

*nějakou akci. Tam jde o roznos letáčků, aby byli informováni. Jestli ta zpětná vazba bude to, že jich přijde méně nebo víc, to už my nevíme.“*

Při naplňování poslání a cílů terénních programů může být problémem limitované zaměření sociální služby na určitou skupinu cizinců, což vychází ze zaměření terénního programu (viz výše) a toho, že je cizince možné kontaktovat zpravidla jenom ve veřejném prostoru. Pracovníci se zaměřují na cizince nebo zařízení, která mají vizuální specifika a jejich identifikace je snadná. Dostat se k ostatním cizineckým skupinám může být pak problém. *„Tady je možná problém pokrytí té struktury cizinců, a to je především mezi asiaty. Z toho důvodu, že my je umíme rozeznat, vidíme ty obchody, mají své specifika a prostě to vidíte. Ale mezi těmi obchody jsou třeba i obchody s ukrajinskou obsluhou, ale já to prostě nemůžu identifikovat. Je to možná trochu vyhraněné, ale vesměs je to hodně zaměřené na tu vietnamskou část a k těm ostatním se už nemáš jak dostat.“* *„Ještě vidím kebaby a takové ty věci, ale opravdu nevidím ruskou komunitu, ukrajinskou komunitu, tu až tak rychle neidentifikuju než Vietnamce a kebaby.“* Omezením zde může být i vymezení cílové skupiny Center, ve které nejsou občané EU, cizinci pobývající na území ČR dle zákona o azylu a cizinci s českým občanstvím. *„Jediné, co mě napadá je, že prostor je striktně omezený tou cílovou skupinou, že v podstatě lidi, kteří jsou tady v rámci zákona o azylu tak nám z toho vypadávají lidi a lidi, kteří mají jednoznačně migrační původ, nicméně z hlediska českého občanství nám z toho vypadávají. Ale na druhou stranu rozumím tomu, že to musí být nějakým způsobem omezený na druhou stranu, my to máme omezenější.“*

Při výkonu terénního programu může být limitující i to, že je služba poskytovaná v celém kraji, což může být překážkou i pro pravidelnost a intenzitu terénní práce. I z tohoto důvodu se terénní program zaměřuje většinou na Vietnamce, protože jsou ve veřejném prostoru lehce dostupní. *„V tomhle směru, je nevýhodné i to, že poskytujeme služby po celém kraji. Např. určité krajské město známe a máme povědomí o tom, kde jsou jací cizinci, i kromě těch Vietnamců, ale když pojedu někam jinam, tak opravdu najdu Vietnamské obchody a jiné národnosti už jde docela těžko zjistit.“*

Překážky a specifika cílové skupiny ovlivňují naplňování poslání a cílů terénního programu. Konkrétně se jedná o časovou a jazykovou bariéru. *„Někdy třeba faktor, který opravdu hraje roli je, že oni se nemohou dostavit z časových důvodů apod., to nemůžeme brát, že by to byla špatně provedená terénní práce.“* *„Problematické*

*občas je, když nemáme tlumočníka, to máme dojem, že se nám třeba nepodařilo předat informace, které jsme chtěli. S tím tlumočnickem je to o něčem jiném, že ti lidi opravdu pochopí o, co se jedná, co je to za službu.“* Dále již zmíněná uzavřenost některých komunit i jejich problémů vevnitř může omezovat naplňování cílů terénního programu. V neposlední řadě může výstupy z terénního programu ovlivňovat rozdílné pojetí sociální služby. *„Mnohé problémy jsou skryté v té populaci a to se dozvídáme postupně.“* *„Pak se setkáváme s takovým paradoxem, že když je to zadarmo, tak to vypadá podezřele, že je služba poskytována zdarma, tak pro některé lidi to nemusí být zárukou kvality, protože jsou zvyklí si za věci platit.“*

### 7.1.2. Okruh osob

Terénní program je poskytován okruhu osob, který je shodný s cílovou skupinou Center obecně. V této oblasti mě zajímalo, jestli se pracovníci setkávají se situacemi, kdy sociální službu terénní programy poskytují klientům mimo definovaný okruh osob. S ohledem na podstatu služby pracovníci od klienta nevyžadují doklady, služba je poskytována anonymně a pracovníci samozřejmě nemohou vyloučit situace, kdy poskytují službu cizinci mimo cílovou skupinu. *„V současné době od lidí nevyžadujeme doklady, nekontrolujeme doklady, je to o vzájemné domluvě, že ten člověk řekne: „Ano já jsem Vietnamec, já tady mám trvalý pobyt, mám takový a takový problém.“* *Nevyžadujeme od něho doklad, nemusíme to kontrolovat a ani na to nemáme pravomoc.“* *„Já samozřejmě nemůžu vyloučit, že ten člověk může být z jiné cílové skupiny.“*

V případě, že se na Centra obrátí s prosbou o pomoc cizinec z Evropské unie, tak mu pracovníci poskytnou základní poradenství a nasměrují ho tam, kde potřebuje. Z projektu však vychází, že by takový cizinec nemohl využívat další služby, které Centra nabízí. *„Pokud se na nás obrátí cizinec v rámci EU, tak ho určitě vyslechneme a snažíme se ho nasměrovat na potřebný úřad nebo organizaci, která mu může pomoci. Primárně máme ten projekt nastavený pro třetizemce, např. kurzy českého jazyka nemůžeme těmto cizincům poskytovat, ale snažíme se, aby neodešel se zavřenými dveřmi.“* Jako klienty centra je pracovníci nevykazují, ale při nejmenším je jim poskytnuto základní poradenství. *„Nevykážeme ho jako klienta samozřejmě, ale základní poradenství tady proběhne.“* Pracovník upozorňuje na skutečnost, že občané

Evropské unie mohou někdy sociální pomoc potřebovat více než někteří cizinci, kteří sice spadají do cílové skupiny Center, ale takovou pomoc nepotřebují. „ *A ono, když se to vezmete takhle, tak tu sociální službu potřebuje víc nějaký Bulhar nebo Rumun, než dobře situovaný Švýcar, Australan nebo Američan. Většinou jsou ti Rumuni Bulhaři sociálně slabší, více než opravdu třeba občané Ameriky.* “

### 7.1.3. Uplatňování vůle

Jedno kritérium se zabývá tím, že pracovníci mají při poskytování sociálních služeb vytvářet dostatečný prostor pro uplatňování vůle klienta. V rozhovoru jsem se ptala na konkrétní způsoby toho, jak pracovníci tento prostor vytváří. „*Sociální služba není od toho, abych já všechno za klienta dělala. Já ho navedu, pomůžu mu, ukážu mu směr, jakým by to mělo být, jít, jak by se to mělo udělat. Takže správně je samozřejmě to, aby byl klient sociálním pracovníkem naveden. Snažíme se, aby nejvíc nebo větší část z toho byl schopný si vyplnit za pomoci nebo zařídít za pomoci sociálního pracovníka, který mu vysvětlí, kde, jak, co má mít, co má vyplnit, co si zvládne vyřídit sám.*“ Pracovník tedy klientovi pouze nabízí možnosti, způsoby řešení a klient se sám rozhodne, jak bude postupovat dál. Pracovník musí vybrané řešení respektovat. „*Důležité je samozřejmě respektovat jakou formu řešení si člověk vybere. Sociální pracovník je odborník, a měl by určit hranici, do jaké míry už je to třeba služba navíc nebo zbytečná, kdy překračuje tu hranici, kde by to měl klient řešit se svým přičiněním. Není o tom, že úředník není ochoten pomoci, ono občas i ten klient je zvyklý na servis a komfort, že to sociální pracovník udělá, zařídí, což není taky dobře.*“ Pro podporu vlastního přičinění na řešení svého problému pracovníci mohou klienty zaúkolovat. „*Mezi další nástroje patří to, že je můžeme zaúkolovat nějakým domácím úkolem, aby si něco vytvořili a pak přišli a my jsme jim v tom dále pomohli.*“ Na následujícím případě popisuje pracovník uplatňování vůle v praxi: „*Například, se chodí informovat, že by potřebovali práci, máme tady knihovnu, počítače apod., a snažíme se jim ukázat webové adresy, kde jsou nabídky práce a snažit se je motivovat, aby si sami vyhledávali práci. V případě, kdyby si práci našli, tak jim samozřejmě vypomůžu s tím, že např. kontaktuju zaměstnavatele, protože je tam opravdu jazyková bariéra.*“

#### 7.1.4. Řádné poskytování služby

Řádné poskytování terénního programu spočívá podle pracovníků v tom, že má být dodržované nastavení služby a jejich pravidla, které musí být klientům dostupné. Samotná služba by měla být klientům co nejdostupnější, dbát na etické zásady, práva klientů, snažit se o individuální přístup a podporovat je k samostatnosti. *„První mě napadá její dostupnost, abychom se jí snažili udělat potřebným klientům co nejdostupnější. Dodržování základních etických zásad, práv klientů, vedení klientů k samostatnosti.“* *„I nastavení té služby, pokud je bezplatná, tak dodržování bezplatnosti, dodržování anonymity.“* *„Určitě individuální přístup. Mít stanovené jasné pravidla služby, které jsou klientům dostupné.“* *„I ta možnost, kde si mohou stěžovat, kdyby jim to nevyhovovalo. Mají tu schránku důvěry. A vlastně i v odborném sociálním poradenství dostávají ke kartě klienta přehled pravidel poskytování sociální služby, které mají v jejich jazyce, takže vědí na, co mají právo.“*

Pracovníci prakticky popisují řádné poskytování sociální služby následovně: *„Přijdu a řeknu mu, kdo jsem, pro jakou organizaci pracuju, co pro toho člověka můžu udělat, pokud by potřeboval, nabídnu služby té organizace, aby ten člověk hned od začátku věděl, s kým mluví. A potom postupovat podle těch zásad, pokud člověk má nějakou zakázku, tak naplňovat ty zásady.“* *„Vykonává se to zodpovědně, oslovovat je slušně, nabízet jim veškeré služby, s tím, že pokud nemají zájem, tak je do ničeho nemanipulovat, nenutit. Pouze je informovat, ale pokud o ty služby zájem projeví, tak nabídnout jim pomocnou ruku a napojení na naše veškeré činnosti apod.“*

#### Limity

Řádnému poskytování služby může zabraňovat několik faktorů, které vycházejí ze specifík cílové skupiny. Konkrétně se jedná o to, že komunity, ale i jednotlivci, mají rozdílné představy o tom, jak by měla vypadat služba. Taková představa může vycházet z jejich kultury, ale také z individuálních požadavků klienta. *„Může být trošičku problém, že každá komunita má trošičku jiné hodnoty a představu o tom, jak by měla vypadat bezplatná služba nebo jak by měla vypadat služba. Vietnamci mají třeba v sobě to, že pokud ta služba je zdarma a nic vám za to nedají, tak není kvalitní. Práce s cizinci má specifika v tom, že každá komunita je jinak nastavená. My se samozřejmě ctíme všechny naše standardy, zákony, etické kodexy sociálních pracovníků, ale toto může*

*narušovat a může to být problém třeba ze strany těch klientů.“ A možná to není třeba jenom ta kultura, ale i nějaké individuální požadavky těch klientů, které mohou být neadekvátní např., že se to netýká těch služeb, které mi poskytujeme, nebo prostě nebudou ochotní spolupracovat, budou čekat, že my všechno za ně prostě vyřídíme a nebudou chtít být aktivní.“ Na tomto místě byla znovu jazyková bariéra. „Co tomu může zamezovat je jazyková bariéra, pokud se dostaneme do situace, kdy se nemůžeme domluvit a nemáme sebou nikoho, kdo by nám s tím v té chvíli pomohl. Snažíme se s tím tlumočnickem jezdit, ale ne vždycky to je možné.“*

V současné době organizace často fungují na projektové bázi, s čímž se pojí naplňování různých indikátorů. *„Jsou to ukazatele, které by měli všichni poskytovatelé služeb naplňovat, aby mohli udržet životaschopnost centra, takže tam ty bariéry jsou, že ta kvantita je třeba více vidět, ale ta kvalita se už neřeší.“* I v Centrech musí zatím výstupy z terénního programu vykazovat v kvantitativních ukazatelích, což bylo pracovníkem označeno za bariéru při diskuzi nad tématem řádného poskytování sociální služby. Avšak je zde snaha to změnit. *„Vím, že se na to chtějí teď zaměřit, aby tam nemusela být viděna ta čísla, ale aby ten terén byl o tom prostoru pro terénní práci, a bude se moci třeba zajet do nějakého města, obejít tam i instituce, organizace, školy apod.“* Důraz na kvantitu může limitovat kvalitu poskytování služby v jiných oblastech. *„Právě skrz ty ukazatele, aby byla práce opravdu někde viděna v těch číslech, tak mi třeba objíždíme častěji lokality, kde chodíme častěji a víme, že tam cizinci jsou a my budeme mít, že jsme tam byli a že jsme je oslovili. Ale oni (metodická skupina pozn. autorky) se chtějí zaměřit na to, aby to vedení neregistrovalo, jestli z toho terénu jsou nějaké čísla nebo nejsou. Jde o tu kvalitu, např. se po celý týden zaměříte pořádně na informování organizací a institucí a potom nemáte žádné čísla klientů, ale může do budoucna dát větší otevřenost k našim službám, než prostě pořád kontaktovat ty stejné klienty, kteří o našich službách ví a stejně až taková zpětná vazba tam není.“*

#### 7.1.5. Negativní hodnocení

Pracovníci by měli klienty chránit před negativním hodnocením a předsudky. Centra se proto zaměřují na organizaci multikulturních akcí, na vzdělávání a snaží si v okolí dělat dobré jméno. *„Nevím, jestli se to týká terénních programů, ale dalšími činnostmi našeho centra jsou různé multikulturní akce a podobné věci zaměřené i na vzdělávání*



většinové společnosti, vzdělávací akce pro školy, pro děti.“ „Snažíme se dělat dobré PR. Snažíme se být na veřejných akcích, kde můžeme narazit, jak na tu veřejnost tak na ty cizince potencionálně. A dělat si dobré jméno, aby tam nevzniklo nějaké stigma, že využili tu službu.“ I člověk sám za sebe může přispět tím, že: „I člověk může ty předsudky trošku bořit.“ „V přímé práci negativně nehodnotíme, nestreotipujeme a nenálepkujeme je my sami.“ I cizinci mohou být vedeni k tomu ty předsudky bořit. „Já v tom možná vidím taky to vedení k samostatnosti, nejsou úplně bezbranní a musí kolem sebe budovat určitý prostor, přesvědčovat ty ostatní o tom, že se ty předsudky absolutně nezakládají na pravdě. Je to i na nich.“

Negativní hodnocení a předsudky spojené s cizinci jsou ovlivněny zkušenostmi majority s cizinci a tím, jak média cizince ukazují. „Je to i o zkušenosti majority společnosti s minoritou a jak média ukazují cizince.“ Centra se proto zaměřují na osvětu tohoto tématu u různých vrstev lidí. „Na té globální rovině téma aktivitami, netabuizovat téma migrace a problematiku migrace. Detabuizace, širší osvěta, jak to skutečně je, že to není tak jednoduchý, jak někdo tvrdí.“ „Myslím si, že jako v tomhle směru se toho dělá hodně, ale záleží stejně na lidech. Více toho asi udělat nemůže.“

## **7.2 Standard č. 2 Ochrana práv osob**

### **7.2.1. Porušování základních lidských práv a svobod osob**

Ochrana práv klientů není podle pracovníků oblast, která by se porušovala, protože se jedná o oblast, kterou si pracovníci hlídají. „My všechno respektujeme. Nenapadá mě, že by se tam, že by se tam nějaké práva porušovaly. Pokud s námi chce mluvit, tak může, pokud ne nemusí.“ „Myslím si, že tohle je taková věc, která závisí na osobnosti sociálního pracovníka, a že to jde docela lehko pohlídat.“

Pro pracovníky může být těžké určit pro klienta vhodnou míru intervence. „Možná někdy rozlišit fakt, kdy je ještě míra naší intervence potřebná a kdy už si ten klient může pomoci sám, tak rozlišit to, abychom ho nějak neutlačovali nebo naopak neposkytovali té pomoci málo, ale jinak mě nic nenapadá.“

V této oblasti se pracovníci setkávají spíše s nevhodným chováním pracovníků na jiných institucích. „Setkáváme se občas spíš s takovým opovržením, což už mě trošku

*hraničí s tím, že by tam měla být úcta k člověku a respekt k jeho důstojnosti. Že když je člověk někde na úřadu a jsou tam třeba lidi z Vietnamu a nějaký úředník na ně volá: „Hej ty pojď sem.“ apod. a tykají, tak to mi nepřijde vhodné.“*

### 7.2.2. Střet zájmů

Dle jednoho pracovníka se střet zájmů týká zejména závažnějších problémů a tím, že pracovníci nemají rozhodující pravomoc, tak tam podle nich ke střetu zájmu většinou nedochází. *„Já si myslím, že se ten střet zájmů týká spíš závažnějších sociálních problémům a tím, že my v terénu zas tolik závažných věcí neřešíme nebo nesetkala jsem se s tím zatím, tak to v tom ani nevidím.“* *„Já si myslím, že výhodou té naší služby, oproti sociální práci na úřadech práce je, že my nemáme rozhodující pravomoc. I tak je tam nějaká pozice moci, na základě těch informací, ale kdybychom měli tu pravomoc, to je podle mě střet zájmu.“* *„Že je nám někdo sympatičtější někdo míň apod. To nám odpadá.“* Nicméně identifikované střety zájmů lze rozlišit na úroveň individuální a organizační.

Ke konkrétnímu střetu zájmů při terénní práci může docházet v případě, kdy se poskytuje služba v restauračních zařízeních a pracovník si tam následně objedná jídlo. To je podle pracovníka neetické chování a nemělo by k tomu docházet. *„Mě napadá úplně klasický střet zájmů, co se dokonce týká terénní práce, vyloženě neetické je někomu poskytnout službu, nabídnout mu něco a pak si říct, ve chvíli, kdy je to nějaká jídelna: „Tak já bych si dal támhle jedničku.“ To je opravdu hodně neetické.“* *„My to máme tak, že do těch restaurací nechodíme, v těch obchodech nenakupujeme.“*

Individuální střety zájmů mohou probíhat ve vztahu pracovník-tlumočník nebo již ve výše zmíněném vztahu pracovník-pracovník na úřadě. *„Já jsem měla s tlumočnickem to, že tlumočník mi nechtěl tlumočit na tržnici, protože to jsou ti jiní. Že je to ta druhá vlna, druhá komunita, se kterou on se nestýká, tak mi odmítl tlumočit. Z těch ostatních stran, si myslím, že s tím problémy nejsou, nějaký střety zájmu mezi sebou.“* *„Mě ještě napadá, ale nevím, jestli se to dá definovat jako střet zájmu, ale třeba když chodíme jednat na úřady se zástupcem samosprávy o situaci cizinců, tak někdy je docela těžké udržet si nezaujatý postoj. Někdy mi přijde, že ten úředník se snaží vás dostat na svoji stranu: „Však víte ti cizinci...“ Problém je udržet si ten odstup, ale zároveň nebýt úplně*

*chladný/á vůči tomu člověku, protože já s ním taky potřebuji spolupracovat, takže snažit se zůstat neutrální a zároveň neporušovat práva klientů, nemluvit o nich nějak nebo vůbec obecně se nenechat stáhnout a na druhou stranu zůstat vůči tomu člověku slušný/á.“*

Neutrální postoj pracovníků Center může sloužit jako nástroj, díky kterému mohou pracovníci s organizacemi spolupracovat a síťovat. *„Já samozřejmě potřebuji vytvořit síť. Já potřebuji, aby když se konflikt stane a je tam problém, tak aby mi zavolala. A občas ti úředníci, co si budeme vykládat, někteří poskytovatelé sociálních služeb nejsou úplně bez předsudků nebo bez toho nějakého předpojetí vůči cizinci.“*

Možným střetem zájmů nebo etickým dilematem, se kterým se pracovníci mohou setkat, je situace, kdy pracovníci zjistí, že klient pobývá v České republice nelegálně. Pracovníci mají ohlašovací povinnost, ale na druhou stranu jim chtějí pomoci. *„Já vidím střet zájmu v tom, když se dozvíme, že ten klient je tady nelegálně, tak v podstatě jako bychom mu měli pomoci, ale na druhé straně bychom to vlastně měli nahlásit, že je tu nelegálně. To je pro mě takový střet zájmů toho, že mu budu pomáhat, ale zároveň ho nahlásím? Tohle je pro mě střet.“*

Na úrovni organizací dochází ke střetu zájmů v zaměření jednotlivých organizací, kdy jsou Centra zaměřené na prevenci a jiné organizace na represii, přičemž dochází k využívání tlumočnicků pro aktivity, ke kterým nejsou primárně určeni. *„Spíš ten střet zájmů vnímám třeba v oblasti naší instituce a jiných institucí. Např. oblastní inspektorát práce má spíše na starosti kontroly atd. a potřebují využít tlumočnicka, tak tam vidím střet zájmu, že my jsme spíše zaměřeni na tu prevenci. Nebo i represivní složky využili tlumočnicka na právní řízení nebo zastupování, ti tlumočníci nejsou k tady k tomu primárně určeni. Jsou spíše určeni pro naši sociální práci, než pro řekněme třeba represivní programy, které mají státní instituce nastaveny jinak než my, tak s tím jsem se setkal, ale není to ve velkém měřítku.“*

Jiný střet zájmů vychází ze struktury Center a jejich zřizovatele, kterým je Ministerstvo vnitra. *„Mě napadá střet zájmu, že máme integrační projekt a jsme pod MV. To mi přijde občas jako velký střet zájmů, že pak je tady to MV, které rozhoduje o pobytech, a pak jsou tady ty centra, které mají radit a pomáhat. Ale já sama za svoji osobu to jako střet zájmů u sebe necítím, spíš to cítím jako střet zájmu v rámci těch*

*organizací. Pro mě je důležité dělat kvalitní sociální práci, a je jedno jestli to je pod státním sektorem nebo neziskovou.“*

### 7.2.3. Dary

Pracovníci se souhlasně shodli na tom, že žádné dary nepřijímají a všechny dary vrací. *„Nepřijímáme dary.“ „Dary vracíme.“ „Znovu zdůrazňuji, žádné úplatky nic nebereme, žádné vody, buchty vracíme, čokoládu ke kafi vracíme. Samozřejmě nám to sem nosí. Některé organizace to mají nastavené tak, že pokud je to netrvalý dárek, kafe, buchta, dá se to rozdělit mezi všechny pracovníky, tak to třeba přijmou, ale my nepřijímáme nic.“*

V této oblasti mě zajímalo, jakým způsobem může odmítnutí daru ovlivnit vztah mezi pracovníkem a klientem. Dávání darů je pro lidi způsobem vyjádření vděku a přijetí daru může být vyjádřením respektu vůči klientovi, jeho kultuře a uznáním rovnocenného vztahu mezi pracovníkem a klientem. Klienti nemají pracovníky Center kvůli čemu uplácat, protože, jak už tady bylo zmíněno, nemají rozhodovací pravomoc.

*„Když to nepřijmete, tak je to uražení toho klienta a vy nechcete, aby se urazil, vy respektujete jeho kulturu. My úplatky nepřijímáme, všechno vracíme a dodržujeme všechno, co je nastavené.“ „On mě nemá kvůli čemu uplácat. Neumím si představit, co bych pro něho já za ten úplatek měl/a udělat, protože nejsem v pozici, kdy bych měl/a nějakou rozhodovací pravomoc a to, že bych někomu odepsal/a službu, protože mi nedal úplatek, tak to je moje profesionální selhání.“*

Pracovníci se s dary nesečkávají často, pokud ano, tak se jedná se o případy, kdy klientům opravdu hodně pomohli. Při přílišném odmítání darů může docházet k rozpačitým situacím a k nepochopení toho, proč si to pracovníci nemohou vzít. *„Já mám spíš pocit, že když už někdo donese dárek, tak je to u člověka, kterému jsme úplně extrémně pomohli. Vnímá to, že to byla velká pomoc. Většinou ti lidé, co dávají ty dárky, tak jsou z nějaké kultury, kde by to byla v podstatě urážka, když vy ten dárek nepřijmete. Není to nějak často jako, že by někdo něco donesl.“ „Nestalo by se, že bychom tomu člověku rvali ten dárek zpátky, protože bychom ho mohli urazit. A já si myslím, že by pak docházelo k takovým situacím, že se tady přetahujete v podstatě*

*o nějakou věc, tak v podstatě to dochází až do nějaké trapnosti. A myslím si, že když bychom to od těch lidí nezvali, tak by to nepochopili proč.“*

Pracovníci se snaží klientům vysvětlit, proč dar nemohou přijmout. Jeden pracovník k tomuhle tématu říká: *„Nemyslím si, že by to odmítnutí daru ovlivnilo až do takové míry, že by už nepřišel, kdyby potřeboval nějakou pomoc, ale myslím si, že pro některé lidi je to způsob poděkování. A možná právě proto, že je to v té kultuře dané, že vám chtějí nějakým způsobem poděkovat.“* Nelze však vyloučit, že odmítnutím daru můžete klienta a jeho kulturu urazit. Může to dojít i do situací, kdy to ovlivní nastavení rovného vztahu. *„Může to být takové pohrdání tím člověkem.“* *„Že by si třeba řekli: „Já jsem si myslel, že mě berou jako rovného a teď mě tady v podstatě urazili.“* V těchto situacích záleží na osobnosti pracovníka a na tom, jak se k této situaci postaví. *„To je strašně individuální, určitě jako závisí na nějaké naší osobní citlivosti, jako jak to vyhodnotíme.“*

### **7.3 Standard č. 3 Jednání se zájemcem o službu**

#### **7.3.1. Informování zájemců o sociální službu**

Při terénních programech pracovníci informují cizince o službách centra prostřednictvím přímého kontaktu, rozhovoru s klientem a předáváním informačního letáčku. *„V rámci terénního programu je to hlavně rozdávání informačních letáčků.“* V případě, že se bude zahajovat nový kurz, tak pracovníci informují klienty skrze telefon nebo emailem. *„Když má začínat konkrétní kurz, tak máme na klienty kontakty, tak přes smsky a přes email se dá taky něco řešit.“* Samozřejmě pracovníci hodně využívají internet, ať už to jsou webové stránky Center nebo stránky na facebooku. *„Hlavním kanálem je internet, tam jsou informace v jednotlivých jazykových mutacích, které si mohou stáhnout, pak je tu naše centrum, kde máme letáky, nástěnku, jsou tu naši pracovníci, kteří předávají potřebné informace, takže je to i osobní kontakt, jak v té ambulanci, tak v terénu. Případně využíváme i facebook, kde informujeme o našich akcích.“*

Důležitým nástrojem, kterým se cílové skupině předávají informace, je síťování. Každé centrum je součástí regionálních platforem, které sdružuje organizace, které sice s cizinci převážně nepracují, ale z jejich tematického zaměření, se s nimi v praxi mohou potkat. *„Dále síťujeme regionální platformu, která může předávat informace.“* *„Platformy spolupracujících organizací se jednou za čtyři měsíce sejdou, jsou to zástupci různých organizací i takové, které nemají vyloženě zaměření na cizince, ale ve své praxi se s nimi mohou potkávat a pracujeme tak, aby byli připraveni na to, že mohou řešit takové věci a problémy.“* *„My je spíše odkazujeme na služby nebo na instituce, které neposkytují sociální práci, což vychází z logiky věci, z jejich pobytové problematiky, to znamená, že to jsou instituce, které si nejčastěji zveme na tu platformu, a to je: živnostenský úřad, OSZZ, finanční úřady, potom jednotlivé odbory při městech.“*

Na úřadech práce pořádají Centra přednášky o tom, co nabízejí. Pracovníci spolupracují s odbory sociálních věcí a školství, s odborem azylové a migrační politiky, kde také nechávají své letáčky. *„Potom třeba i informační schůzky na úřadech práce, kdy úřad práce pozve své registrované klienty a my jim uděláme půl hodinovou přednášku na to, co centrum nabízí. V městské hromadné dopravě bývaly letáky. Samozřejmě se snažíme síťovat, kontaktovat sociální organizace a poskytovatele sociálních služeb v rámci kraje, takže úzce spolupracujeme s Charitami, komunitními centry, nízkoprahovými centry, kde vlastně organizujeme něco pro děti, se školami, s vysokými školami i OAMP má pro nás vyhrazené místo, kde jsou letáky a informační odkazy na nás, kde nás najdou, co nabízíme. I úřednice na přepážkách mají naše letáčky. Myslím si, že v našem kraji sociální síťování služeb funguje dobře. Takže i toto je asi možnost, aby se k mému klientovi dostala informace, že tu jsme a že jim můžeme pomoci, mimo ty terénní letáčky.“*

Centra se účastní komunitního plánování a snaží se zviditelňovat na různých akcích jako je např. Muzejní noc, Majáles apod. Pracovníci spolupracují také s vysokými školami a školami obecně. *„Terénní práci a propagaci na různých akcích.“* *„Účastníme se komunitního plánování, zveme si ty partnery jednotlivých odborů a organizací, které jsou v kontaktu s klienty, a snažíme se, aby o nás věděli všichni ti, kdo s nimi přichází do styku a potom i ti jednotliví cizinci.“*

Technika sněhové koule se zdá být dobrým prostředkem, jak za prvé proniknout do komunity, získat si důvěru, ale také předat informace dál. *„A potom ještě technika*

*sněhová koule, kterou my už neovlivníme. To že u nás byl někdo se službou spokojený, tak to šíří dál.“ Záleží však na pracovníkovi, jakým způsobem je v lokalitě vnímán, zda má důvěru a taky na tom, jaké zkušenosti cizinci mají. „Na druhou stranu my to přesně ovlivníme tak jak ty říkáš. Když sem někdo přijde a my s ním vyrazíme dveře, tak za námi už nikdo z jeho známých nepřijde. O vás vím, vy jste pomohli, dobrý teď nic nepotřebuji, ale až bude problém, tak o vás vím. Zatím, co jsem si všiml/a, tak nejlepší cesta je, když se podaří pomoci někomu a ten to může rozšířit ve svém okolí, pak se na nás dívají úplně.“ „To jo, že s námi mají zkušenosti a že to mělo úspěch. To je hlavní.“*

### Limity

Zvyšování informovanosti o službách Centra probíhá mnoha způsoby, které není omezené jen na přímý kontakt s cílovou skupinou. Síťování, spolupráce, navazování kontaktů a komunitní plánování jsou další způsoby toho, jak cizince o službách informovat. Navíc se Centra snaží zviditelnovat a dělat si dobré jméno tím, že organizují nebo se zapojují do různých akcí. I přes to jsou v komunikaci s cílovou skupinou mezery, kterých si jsou pracovníci vědomi a snaží se je vyplnit. Jedná se o oblast komunikace se zaměstnavateli, personalisty, médii a uzavřenost komunit může bránit průniku informací. *„Nemůžu přijít do fabriky, ano samozřejmě asi tohle je ta meze, že se nedostanu do těch fabrik.“* Komunitní pracovníci se snaží proniknout do komunity a předávat jim informace o službách Centra a komunitní pracovníci se na druhou stranu snaží předávat informace o situaci v komunitách. Komunitní pracovníci se snaží získat si důvěru, avšak i zde pracovníci narážejí na překážku v podobě zprostředkovatelského systému. *„My máme v rámci center možnost mít komunitní pracovníky, kteří působí jako spojka mezi komunitami.“ „Určitě se nedá dělat všechno, možná spíš proniknout do té komunity i vlastně ti zprostředkovatelé. Přece jenom Vietnamec bude spíš věřit Vietnamci než, když tam přijde nějaká úřednice s papíry. Takže třeba proniknout do té komunity, aby nám důvěřovali.“*

Sto procentní informační pokrytí není samozřejmě možné, což je způsobeno tím, že pracovníci nemají přehled o tom, kde všichni cizinci bydlí nebo pracují. Je to také kvůli tomu, že je postavení cizinců v cílové skupině Center rozdílné. *„To by bylo asi dost složité, aby se to dostalo ke všem, protože škála všech různých sociálních postavení lidí*

je široká.“ „Samozřejmě nevíme, kde všichni lidi bydlí. To se ani nedá říct, že by to byla vyloženě mezera, ale nedají se všichni lidi obsáhnout.“

Spolupráce s médii je limitovaná tím, že média nemají zájem o tematiku cizinců. „Občas nám vychází nějaké články, takže to aspoň zasáhne tu majoritní společnost.“ „A myslím si, že máme celkem mezeru i v mediální spolupráci ve smyslu rádio, noviny, televize, atd.“ „Občas by mohla být častěji naše reklama někde, třeba v regionálních novinách, na to by mohly být uvolněny nějaké prostředky. Dříve to tak bývalo, když jsme začínali fungovat jako centrum a v poslední době už to moc neregistruji.“

Pracovníci označili oblast, na kterou by se v rámci informování chtěli více zaměřit. Konkrétně se jedná o spolupráci se školami. „Možná ještě více se školami začít spolupracovat, protože když tu věc někdo neřeší aktuálně a vy mu říkáte o svých službách, tak lidi mají tendenci to okamžitě vytěsnit. Když řešíte aktuálně, že máte na škole cizince a potřebujete pro něho češtinu a někdo vám tu službu nabídne, tak po ní okamžitě skočíte. Ale když to neřešíte aktuálně, tak do týdne nevíte, že tady něco takového je. A u těch škol se nám stává hodně, že jsme dělali „informační kampaň“ a teď se dozvídáme, že už tam chodí nějakou dobu nějaký cizinec a potřebuje kurzy a ta škola si prostě nevzpomene.“ „V těch školách a v takových prodlevách, že když zrovna někdo něco aktuálně neřeší, tak má tendenci na vás zapomínat.“ Pracovník označil limit v oblasti informování s ohledem na to, že na předané informace lidi zapomínají, pokud jistou problematiku neřeší aktuálně. Může to být vnímané i jako požadavek na určitou kontinuálnost, snahu o to se více zviditelnit a dostat se do širšího podvědomí.

Oblast školství je vnímána jako prostor pro terénní práci, a to i z důvodu toho, že předávání informací ze strany jednotlivých zástupců z regionálních platform není zaručené. „Já si myslím, že není na škodu brát tu terénní službu jako propagaci našich služeb, protože ten systém až tak opravdu nefunguje. Máme třeba regionální platformu, kde přijdou zástupci z magistrátu, ze školství, z odboru, z krajského úřadu apod., ale já si myslím, že to až tak nefunguje, že oni to rozesílají dále těm školám. Myslím si, že by možná nebylo špatné naopak se zaměřit v terénu, rozdávat ty letáčky i na těch školských institucích nebo v mateřských školách. Kolikrát se na nás obrátí ze škol, že tam mají cizince a mají problém. A teď mě napadá, že do těch škol my ten terén nerealizujeme, a že možná si vždycky stěžujeme vlastně na to jak kdyby propojení, že oni



neinformují. „*My jsme oslovili vedoucího odboru školství, aby ty informace předával. Měli jsme třeba i nějaké jako prezentace v rámci regionální platformy, ale občas se na nás třeba obrátí ředitel základní školy, že potřebuje, začlenit dané dítě do školského systému, takže tam je určitě taky prostor na terénní aktivity.*“

### 7.3.2. Požadavky, očekávání a osobní cíle

Nejčastější požadavky ze strany klientů v terénním programu se týkají právního poradenství a kurzů češtiny. „*Velkým tahounem jsou právní služby tím, že jsou bezplatné. A potom čeština.*“ Občansko-právní poradny také nabízejí právní poradenství, ale tím, že se neorientují v cizineckém zákoně, tak do Center posílají také cizince z Evropské unie. „*Samozřejmě jsou občansko-právní poradny, ale ty se neorientují v cizineckém zákoně, takže i když je třeba člověk z Evropské unie, tak nám je pošlou sem, protože občanská nezná kritéria, kdy může cizinec dostat dávky.*“ Další oblastí, které se pracovníci často věnují, je pobytová problematika a konkrétně také to, jakým způsobem lze do České republiky pozvat nebo přivést rodinné příslušníky. „*A možná bych řekla i to, jak sem dostat rodinného příslušníka, že mají třeba dítě ve Vietnamu a jak ho sem dostat anebo pozvat někoho. To je nejčastější asi.*“ „*Většinou se týkají pobytové problematiky, kdy už řeší ten pobyt, že uvažují, že chtějí trvalý pobyt, tak co by k tomu potřebovali nebo je teď nový zákon o občanství a pak samozřejmě řešíme sociální věci a dávky.*“ Vzdělávací a sociální oblast, jsou témata, která se v rámci terénního programu také objevují. „*Pak vzdělávání, jak pro děti, tak i pro dospělé, vlastně i ty naše kurzy češtiny by se dali nazvat vzdělávací aktivitou. Mohou navštěvovat kurzy a nejenom ty jazykové.*“

Škála požadavků klientů je různorodá, avšak obecně se klienti chtějí informovat nebo potřebují vyřídit jisté dokumenty. „*Ta škála je různorodá, když přijdou, tak nejčastější požadavek je informujte mě nebo vyřídte mi to. Rozpětí těch problémům je velké, tím že jsme pro ně ten první kontakt, tak je to opravdu od vzdělávání přes dluhovou problematiku, pobytové statusy, bydlení, nedoplatky na energiích, atd.*“

### 7.3.3. Odmítnutí zájemce o službu

Pracovníci se ještě neseťkali se situací, kdy by museli odmítnout klientovi službu poskytnout, ale dokázali si představit situace, ve kterých by k tomu mohlo dojít. Jmenovali převážně situace, kdy by byl klient pod vlivem alkoholu, byl agresivní nebo požadoval službu, kterou Centra neposkytují. Dále pokud by klient nebyl ochotný naplňovat zásady poskytování služby, nebyl z cílové skupiny případně přišel do centra mimo otevírací hodiny. „*Samozřejmě když máme klienta pod vlivem alkoholu nebo je agresivní, a to se tu nestalo.*“ „*Anebo to jsou situace, když klient chce službu, kterou neposkytujeme nebo, když není ochotný plnit naše zásady a požadavky ve smyslu, že přijde, že by potřeboval vyřídit něco pro kamaráda. Tak prostě zásada je, kamaráda přiveďte.*“ „*Můžeme ho odmítnout, pokud to není naše cílová skupina, což se někdy stane a pokud nás navštíví mimo návštěvní otevírací hodiny.*“

## **7.4 Standard č. 4 Smlouva o poskytování sociální služby**

### 7.4.1. Smlouva o poskytování sociální služby

U služby terénního programu nemusí pracovníci uzavírat smlouvy písemně, a tak je v terénu s klienty uzavírají ústně. „*Z organizace mohou mít strach, takže v terénu uzavíráme smlouvu pouze ústní.*“ „*My to máme nastavené tak, že z podstaty služby terénních programů není potřeba uzavírat smlouvu písemnou podobou, takže si myslím, že v našem případě jsme uzavírali smlouvy v terénu vždy ústní formou.*“ A tím, že smlouvy jsou uzavírané ústně, je k tomu přizpůsobena i dokumentace. „*Od toho je tady taky vázána ta dokumentace uzavírání smlouvy, která probíhá v elektronické podobě, máme vlastně vytvoření elektronický evidenční systém, kde potom zaškrťáváme pole, kdy byla uzavřena ústní forma smlouvy.*“ Na druhou stranu podle pracovníka v terénu k uzavírání smluv nedochází vůbec, to je z jejich pohledu vnímané už jako služba odborného sociálního poradenství, které je poskytované v terénu. „*To už by potom bylo odborné sociální poradenství v terénu. Vyloženě v rámci terénního programu ne.*“ Terénní program Center je zaměřen především na informování cizinců, monitoring a slouží jako nástroj pro první kontakt. Pokud chce klient řešit problém hlubšího charakteru, pak většinou klient přechází do sociální služby odborného sociálního

poradenství poskytovaného v terénu. „*Pokud z terénního programu vyplyne potřeba tam znovu jet a znovu zjišťovat informace a znovu proběhne kontakt, tak už ty klienty vesměs situujeme do odborného sociálního poradenství, vyplňujeme kartu klienta a uzavřeme smlouvu o poskytování odborné sociální činnosti v terénu.*“ „*Ono to pak přechází, jak říkám. Nás terénní program je zaměřen spíš na prvokontakt, monitorování situace, jak se to vyvíjí a pokud to vyžaduje už nějakou odbornou činnost a práci v tom terénu, tak to přechází do odborného sociálního poradenství v terénu. Takže samozřejmě v tu chvíli si vyjasníme si a stanovíme si cíle, jak budeme postupovat, co bude předmětem další schůzky.*“ V praxi se pracovníci nesetkávají s tím, že by klient nechtěl vstoupit do služby odborného sociálního poradenství. Všechny potřebné dokumenty mají Centra přeložené do jazykových mutací. „*Kartu klienta a všechny tady ty věci máme přeložené aspoň do základních jazykových mutací, takže si to ten člověk může přečíst ve svém jazyce. Většinou nebyl žádný problém, že by klient odmítl vstoupit do služby. Ze své praxe tady nebyl nikdy nikdo, kdo by nechtěl vstoupit do té služby dobrovolně.*“

#### 7.4.2. Rozsah a průběh sociální služby

Pokud klient projeví zájem o služby Centra, musí pracovníci vyjednávat klientovu zakázku. K tomu pracovníci využívají rozhovor, zásady prvního kontaktu, aktivního naslouchání a prvky přístupu orientovaného na úkoly. „*Hlavní je rozhovor a přímý kontakt.*“ „*Zásady prvního kontaktu s klientem a pak částečně prvky přístupu orientovaného na úkoly.*“ „*Rozhovor a aktivní naslouchání.*“ Vyjednávání zakázky probíhá tak, že: „*Člověk mi řekne, co by chtěl se mnou řešit a já mu řeknu, jestli to je v mojí kompetenci to s ním řešit a řeknu mu navrhované možnosti a on si buďto vybere, domluvíme se na další spolupráci nebo si prostě nevybere a nechá to takhle.*“

V případě, že se jedná o zakázku, která se dá vyřešit na místě, tak se vyřeší v terénu. Pokud je potřeba další spolupráce, tak se pracovníci s klientem domluví na dalším postupu. „*Pokud je to problém, který se dá řešit v daný okamžik, tak se začne řešit a dořeší se.*“ „*Většinou vyjednáváme a potom i plánujeme, i když v tom terénu to není až tak obvyklé, že by tam došlo k nějakému individuálnímu plánování.*“ „*Potom se domluvíme na termínu, kdy si řekneme, jak se to bude řešit dál. Někdy se to uzavře na dalším setkání a někdy je to na delší dobu.*“

V rámci vyjednávání pracovníci s klienty v terénu domlouvají rozsah a průběh poskytované služby. „V té ústní podobě si myslím, že to zvládneme, pokud ten člověk rozumí česky, mu vysvětlit, kdo jsme, co děláme, za jakých podmínek, teď budeme spolupracovat a proč se domlouváme, že spolu spolupracovat budeme a pokud ten člověk nerozumí, tak v tom ideálním případě je samozřejmě dobré mít sebou tlumočníka, anebo potom veškeré naše doprovodné materiály v jazykových mutacích, které tomu člověku vysvětlují, kdo jsme, co děláme, co nabízíme. Pokud ani jedno zrovna není možné, tak nastupují ruce, nohy, ale i tam jsou perfektní výstupy. Jazyková bariéra je samozřejmě bariéra, na druhou stranu z praxe víme, že pokud je ta vůle, ochota a ten klient opravdu cítí potřebu, tak se zvládneme domluvit i pomocí rukou, nohou a kreslení.“

Průběh služby se většinou nedá domluvit s dlouhodobým výhledem. Pracovníci se snaží domluvit na další schůzce a na tom, co se dále bude řešit. Samozřejmě, že je to individuální a záleží, vždy na klientovi. „To je opravdu individuální, u někoho se na to spolehnout dá a u někoho se na to spolehnout nedá, je to prostě individuální a záleží na klientovi.“ „Většinou se v tom terénu domluví nějaká další schůzka a domluví se zhruba, co by se vlastně mohlo dít. Ale že by se extra plánovalo.“ Navíc se pracovníci v terénu mohou setkat s velkou proměnlivostí zakázek. „Jsou věci, které vypadají na velmi zásadní a velkou zakázku, vnímáme tu potřebnost a tu situaci řešit, ale zájem ze strany klientů se v průběhu mění, na příští schůzku už nedorazí nebo řeknou, že to nepotřebují, ta proměnlivost tam do určité míry je.“ „Je to v pohybu, spíše se ty zakázky nabalují, proměňují, z jednoho cíle je najednou tři nové věci a tamten už není tak aktuální a podstatný.“

## **7.5 Standard č. 5 Individuální plánování průběhu sociální služby**

V rámci terénních programů se individuálně plánuje v ojedinělých případech. „Moc to nevyužíváme.“ „Možnost individuálně plánovat tu je, pokud je to širší problém, tak ta možnost tu je.“ Samozřejmě možnost individuálního plánování zde existuje, ale pracovníci ji využívají spíše v rámci odborného sociálního poradenství. „Měli jsme pár případů, ale často se individuální plánování uzavře hned tím, že je zakázka vyřízena hned na místě.“ „My zásadně individuálně plánujeme v odborném sociálním poradenství.“ V terénu mají zakázky podobu dotaz-odpověď, avšak pro potenciální

návaznost je také to potřeba zavést do evidence. „*U terénních programů je to často dotaz-odpověď. I z toho důvodu naší práce, abychom věděli, co se děje, tak je to potřeba zaznamenat, protože na to potřebujeme navázat, až tady kolega nebude, bude na dovolené, tak abychom věděli, kde se jak začalo a kde je potřeba v tom pracovat dál.*“ „*V rámci terénního programu jen pokud mu je poskytnuto poradenství, tak je anonymně zaveden do programu.*“

#### 7.5.1. Klíčový pracovník

Pracovníci realizují terénní program v jednom pracovníkovi, ve dvou nebo případně s přítomností tlumočnicka. V této oblasti mě zajímalo, kdo při terénním programu plní roli klíčového pracovníka. „*To je hodně složité a díky tomu, že pracovníci chodí často spolu a řeší kauzy společně, tak tam ta dělicí čára není silná a často fungujeme jako tandem pracovníků. Na druhou stranu každý z nás má na lidi jinou návaznost a někdy pracujeme sami s tlumočnický, takže tam už je nějaká provázanost a to rozdělení vyplývá i z aktuálního momentu. A dělí se to podle momentálního vývoje terénu a pak v návaznosti.*“ Rozdělení role klíčového pracovníka nebývá striktní, většinou to vyplývá ze situace nebo z profesního zaměření jednotlivých pracovníků. „*U nás to vyplývá ze zaměření. Jeden/jedna se zaměřuje spíše na finanční tematiku, podnikání apod. Druhý/á spíše na problematiku zaměstnání. Klienty rozdělené nemáme, to rozdělení vplynulo spíše ze zaměření, ale nikdy jsme o tom ne bavili.*“ „*Mění se podle situace, podle daného klienta, podle individuální situace. A samozřejmě respektujeme rozhodnutí klienta.*“ V některých případech to není rozdělené vůbec a pracovníci tvrdí, že v takových situacích má klient dva klíčové pracovníky. „*Má dva klíčové pracovníky.*“

V organizaci se informace o průběhu poskytování sociální služby předávají prostřednictvím ústního kontaktu na poradách a dále mají Centra vytvořený program, kde zadávají informace o průběhu terénního programu. „*V organizaci komunikujeme ústně, potřebné informace si předáváme na poradách.*“ „*Veškeré poznatky z terénu nebo z jednání s klientem se zapisují do zápisu z terénu. Pokud se jedná o hlubší případ, tak to zapisuje do poradenství nebo do té složky klienta. Je to evidováno a ta zastupitelnost tam je, protože si to potom můžeme přečíst z programu.*“

## 7.6 Standard č. 6 Dokumentace o poskytování sociální služby

Zápis z terénu a evidence, která je k tomu určená, slouží v Centrech jako dokumentace terénního programu. Zápis s terénu obsahuje následující informace: *„Základní informace, jak ten terén probíhal, kde to bylo, kdo ho vykonával, základní zhodnocení terénu, co se tam dělo, kolik bylo oslovených klientů, počet služeb a pak je konkrétně uvedená evidence osob a služeb.“* *„U osoby, které byla poskytnuta služeb, tak máte odkud je, jaký má pobyt, nějaký kontakt pokud vám ho dá, co se řešilo, jak dlouho kontakt probíhal, poznámka, podpis, a loga.“*

Pracovníci považují zápis z terénu za dostačující, i když se jeho podoba v současné době mění. *„Momentálně je to ve fázi, kdy se to j mění a přechází se na nějaké změny a novinky. Sami jsme si k tomu nedávno všichni sedli a ujednávali si, co se tam všechno má zadávat a nemá. Doted' to přehledné a dostačující bylo. Dalo se vyčíst, kolik služeb v terénu pracovník realizoval, a plus jsem si dokázal/a přečíst, co se daným klientem řešilo.“* Zápis s terénu slouží pro předávání informací v Centru, slouží jako nástroj zabezpečující zastupitelnost a návaznost, ale je určen také pro komunikaci s vedením v Praze. *„Zápis slouží spíše pro komunikaci s vedením v Praze, je tam počet oslovených klientů, čeho se služba týkala.“*

Klienti jsou anonymně zavedeni do evidence v případě, že využili služeb terénního programu, *„Klienti jsou registrováni anonymně a každý klient má svoji značku, takže takhle je evidence realizována.“* *„Zápisy jsou viditelné všem sociálním pracovníkům v programu, který je k tomu určený, tak i v rámci těch zápisu, které vlastně máme ve sdílené složce.“* *„Jo evidujeme. Když mu poskytnu službu, to znamená zejména poradenství v terénu.“* Zde pracovníci řešili, co může být vykazováno jako poskytnutá sociální služba, kdy je to ještě v rámci terénního programu a kdy už to přechází do odborného sociálního poradenství. *„Samozřejmě to záleží na úsudku sociálního pracovníka, do jaké míry je to předání letáčku a kdy už je to sociální služba. Jo nemůžu brát, že sociální služba je: „Dobrý den tady máte letáček, když tak nám zavolejte. To není sociální služba. Ohledně toho se vedl rozhovor na setkání pracovníků, do jaké míry je to terénní program a do jaké míry je to odborné sociální poradenství. A podle mě to záleží na úsudku sociálního pracovníka.“* V téhle otázce to opět závisí na individuálním posouzení pracovníka, avšak může zde hrát roli i hloubka dotazu a zájem

člověka. „*Ta hranice, určitě není nějaká minutová, protože jako časovost tam nehraje roli, někdy můžeme dlouho povídat o tom, co děláme v centru a pořád to bude jenom de facto, že propagujeme službu, tam není dělicí čas tam strávený, ale spíš ta hloubka toho dotazu, ten zájem toho člověka.*“

Evidence je uchovávána v zamčených bezpečnostních schránkách, ke kterým mají přístup sociální pracovníci a pověřeni pracovníci ze strany Správy uprchlických zařízení. „*Uchováváme to samozřejmě v bezpečnostních schránkách, zavřené, zamčené, aby se tam nikdo nedostal.*“ „*Samozřejmě sociální pracovníci, asistentka ne a potom pověřeni zástupci, ze strany SUZ.*“ Jeden tento aspekt se snaží pracovníci změnit. „*Z naší strany trochu bojuje s tím, protože já si myslím, že není úplně v pořádku, aby měl někdo v Praze, kdo nemá vzdělání sociálního pracovníka přístup do kartotéky a do systému v počítači. Ale pravda je taková, že jsou to pověřené osoby ředitelem SUZ. Zatím je to v řešení, do jaké míry mu budou zpřístupněny data. Já si myslím, že ten člověk nemá právo nahlížet do individuálních plánů a do odborného poradenství.*“ Doba uchovávání evidence je stanovena hranicí deseti let. „*Maximálně deseti let.*“ „*Zatím to uchováváme*“

## **7.7 Standard č. 7. Stížnosti na kvalitu nebo způsob poskytování sociální služby**

Možnost podat stížnost je v písemné podobě zpracovaná v pravidlech poskytování služby v různých jazykových mutacích, které klienti dostávají ke kartě klienta v případě, že jim je poskytováno odborné sociální poradenství. „*Je to v pravidlech poskytování sociální služby, což většinou dostávají k té kartě. Tam jsou v podstatě uvedeny informace o tom, že si mohou stěžovat a jakým způsobem si mohou stěžovat. Ale že bychom jim to extra ústně říkali tak, to neříkáme.*“ V rámci terénních programů to klientům není ústně zdůrazňováno, což vychází z toho, že terénní program je zaměřený na vyhledávání, kontaktování a monitoring. „*Protože v terénu začínat prvokontakt rozhovor tím, že si na mě můžete stěžovat. Pořád se tam mísí nějaká litera zákona s tím sociálním myšlením.*“

V terénu je obtížné uplatňovat mechanismus stížností i kvůli tomu, že je terénní program poskytovaný po celém kraji, ale možností, jak si stěžovat mají klienti několik.

*„Trošku zápasíme s tím, jak vyřešit anonymitu stížností v terénu. Mají možnost to sem vložit do schránky. Máme tady schránku důvěry přímo u nás v prostorách, máme klasickou poštovní schránku, a když tam najdeme stížnost, tak budeme postupovat úplně stejným způsobem, mohou nám napsat email, zavolat, jakýmkoliv způsobem si mohou stěžovat.“ Mechanismus je zavedený, ale jeho využívání je ze strany klientů minimální. „Stížnost jako takovou nemáme.“ „Za nás tady stížnost nebyla.“*

## **7.8 Standard č. 8 Návaznost poskytované sociální služby na další zdroje**

Tento standard úzce souvisí se standardem č. 3, jehož jedno kritérium se zaměřuje na informování klientů o službě. Výše bylo zmíněno, že se Centra snaží vytvořit síť různých organizací, snaží se spolupracovat a účastnit se regionálních platform, komunitního plánování atd. Pracovníci spolupracují s velkou škálou různých organizací, ať už se jedná o státní nebo neziskové organizace, poskytovatele sociálních služeb anebo organizace, které sociální služby neposkytují. Následuje výčet organizací a institucí se kterými Centra spolupracují. Centra v praxi spolupracují s Charitami, krizovými centry, neziskovými organizacemi pracující s cizinci, nízkoprahovými kluby, domy dětí a mládeže, školami, úřady práce, krajskými úřady, odbory při obecních úřadech, odborem azylové a migrační politiky, okresní správou sociálního zabezpečení, finančním úřadem, živnostenským úřadem, odborem sociálně-právní ochrany dětí, pedagogicko-psychologickou poradnou, bílím kruhem bezpečí, zdravotní pojišťovnou, intervenčním centrem atd. Pracovníci se zatím nesečkali s tím, že by klienta potřebovali odkázat na službu, která by v určité lokalitě neexistovala. *„Zatím jsem se nesečkala s tím, že bych potřebovala klienta odkázat na nějakou službu, která by tu nebyla.“ „Tím, že klienti sem jdou cíleně sami z vlastní vůle s nějakou konkrétní zakázkou, tak se nestává často, že by potřebovali ještě nějakou službu.“* Pokud nastane situace, kdy pracovník musí klienta odkázat na nějakou službu, tak tam pracovník figuruje minimálně jako prostředník a informuje klienta o tom, kde má jít apod. *„Jako, že bych to nebyla schopná vyřešit a když už, tak domluví schůzku a jdu tam s ním. Já jsem prostředník. Pokud nejsou schopni si to zařídit, tak já jim řeknu, kde, kam jít.“*



Odkazování v terénu na jiné služby je omezené charakterem terénního programu. „Tím, že hlavně děláme informační a monitorovací činnost, tak na první schůzce nám klient nezačne vykládat o svých rodinných problémech, abychom ho odkazovali na nějakou službu, poradnu nebo něco podobného. Je to dané charakterem té služby a tou skupinou.“ Nejčastěji je však odkazují na služby a instituce, kterou neposkytují sociální služby. Na sociální služby klienty odkazují v minimální míře. „Nejčastěji je odkazujeme, ale to není služba ve smyslu sociální práce, ale je to OAMP, který řeší udělování víz. A služby, co se týkají spíš té sociální práce, tak je to možná Charita.“ „Ale to je všechno úplně minimálně.“ „To jsou fakt okrajově. Jednou to byl býlí kruh bezpečí, jednou to byl OSPOD.“ „My je spíše odkazujeme na služby nebo na instituce, které neposkytují sociální práci, ale vychází to z logiky věci, z jejich pobytové problematiky, to znamená, že to jsou instituce, které si nejčastěji zveme na tu platformu, a to je: živnostenský úřad, OSZZ, finanční úřady, potom jednotlivé odbory při těch městech. Nebo na kraji.“ „Je to intervenční centrum, úřad práce, odbor sociální, finanční úřad, zdravotní pojišťovna, OAMP, pedagogicko-psychologická poradna.“

Centra nenahrazují veřejně dostupné služby. Klientům na dostupné služby zprostředkovávají kontakt a případně je doprovázejí. „Myslím si, že jsme soudní, abychom věděli, kde je hranice naší služby a hlídáme si to navzájem, že tohle je už služba někoho jiného.“ „Předávání klientů do jiných služeb, které oni potřebují si myslím, že funguje docela dobře.“

Pracovnice zdůrazňuje schopnosti cizinců být samostatnými. „Ti lidi jsou natolik inteligentní a samostatní, že oni potřebují jenom ukázat, kudy se k té informaci dostat v České republice a pak jsou schopni si ty věci sami dořešit dál.“ Pracovníci nechtějí izolovat klienty v prostorách Centra a snaží klienty podporovat k samostatnosti a zvyšovat jim kompetence, tak aby nebyli na službách Centra závislí. „Co se týká podpory samotných klientů, aby nebyli závislí na naší službě, tak si myslím, že od toho slouží všechny akce a aktivity, které děláme. Někdy to funguje až tak dobře, že už vás ti lidi nepotřebují.“ „Nechceme je izolovat v prostředí integračního centra. Za mě ta návaznost těch ostatních sociálních služeb je i to téma posilování těch kompetencí, v rámci nějakých základních přirozených sociálních vazeb.“

Škála spolupracujících organizací není ničím omezena a mohou tam být zahrnuty i různé kulturní instituce. Pracovníci se i zde snaží zprostředkovávat možnosti.

*„Ale abych zmínil nějaké kulturní instituce, tak na ně navazujeme naše klienty, kteří mají uměleckou ambici.“ „Cokoliv se nabízí a umožňuje nějaký rozvoj tak se to snažíme zprostředkovat. Snažíme se, aby do toho klienti mohli taky zasahovat.“*

#### 7.8.1. Podpora kontaktu s přirozeným sociálním prostředím

Centra na podporu integrace cizinců podporují klienty v kontaktech a vztazích s přirozeným prostředím především prostřednictvím společenských a multikulturních akcí. *„Děláme různé společenské akce např. ukrajinský večer, africké dopoledne, odpoledne, čínské odpoledne, tam jsou pozváni zástupci minority a samozřejmě majority. Snažíme se ventilovat nebo prezentovat kulturu, odlišnost té kultury.“* Na individuální úrovni v této oblasti pracují pracovníci například ve školství. *„My v rámci terénu navštěvujeme i školky a školy a řekneme: „Tady máte letáček, my jsme tam a tam, kdybyste potřebovali zprostředkovat kontakt.“ „Rodiče často nemluví dobře česky a mají v té škole třeba dvě děti z Vietnamu, tak tam jsme schopni zajistit tlumočnicka, sociálního pracovníka, kdy škola řekne rodičům, jaké třeba vnímají problémy nebo naopak a přetlumočí se to. Centrum zajistí, aby ty informace proběhly mezi školou i mezi rodiči.“* Dále se tato podpora může odehrávat prostřednictvím kurzů, kde se mohou cizinci potkat s jinými cizinci. *„Směřem k těm cizincům, tam mě napadají jediné ty kurzy češtiny.“*

Většina aktivit v této oblasti je zaměřena na majoritní společnost v podobě multikulturních akcí, různých přednášek a konferencí. *„V individuální práci ani moc ne, spíše se snažíme dělat akce pro veřejnost, že se je snažíme podpořit, ale je to opačně. Ten vztah by měl být podpořený vesměs u té majority, aby byla tolerantní vůči cizincům, aby měla o nich přehled.“* „Potom konference, přednášky pro studenty, aby se odborná společnost dozvěděla o této problematice více.“ V rozhovorech pracovníci naznačili, že jsou tendence podporovat i jednotlivé komunity zvlášť, tak aby se podpořila vzájemná důvěra a došlo tam k průniku dovnitř. *„V poslední době se nám naštěstí podařilo k té Vietnamské komunitě proniknout tím, že jsme měli vydařenou akci v září. Uspořádali jsme pro ně akci, kdy ve Vietnamu děti slaví svátek dětí v září, a tím jsme navázali kontakty a začínají nám chodit na sociokulturní kurzy a do kurzů českého jazyka. Opravdu je teď nadmíru velký zájem a vesměs to jsou vietnamští klienti. Ale právě je to tím, že jsme uspořádali takovou akci.“*

## 8. Diskuse

Výzkum byl realizován ve vybraných Centrech na podporu integrace cizinců. Na základě výzkumných otázek bylo sestaveno schéma rozhovorů (viz příloha). Rozhovory probíhaly v prostorách centra a zúčastnilo se jich celkem devět sociálních pracovníků/pracovníků v sociálních službách. Analýze dat byla založená na deskripci a primárních datech.

Terénní sociální práce může být v Centrech na podporu integrace cizinců jako metoda sociální práce využívaná v rámci dvou sociálních služeb, a to terénního programu a odborného sociálního poradenství, které realizují ambulantně i v terénu. Cílem terénní sociální práce je dle pracovníků vyhledávat cizince, zvyšovat jejich informovanost a zprostředkovávat jim potřebné informace. Cílem terénní sociální práce dle M. Mikkonen, J. Kauppinen a kol. (2007) by měla být podpora a motivace jednotlivce ke změně skrze předávání informací a sociální podpoře. Stejní autoři shrnují terénní sociální práci tak, že metoda zahrnuje přímé, vzdělávací a preventivní aktivity. Terénní sociální práce slouží také jako nástroj pro získávání a znovu nabývání sociálních kompetencí a informací, které cizinci potřebují k vyřešení svých problémů. Terénní sociální práce může dále působit jako prostředek pro snižování nerovností ve společnosti (Nedělníková a kol., 2007, s. 12-13) a zabraňování sociální exkluzi. Mimo přímou práci s klienty slouží jako nástroj pro monitoring a navazování spolupráce. Pracovníci se při její realizaci opírají o principy jako je respekt, bezpečí, anonymita, kvalita, svoboda, informovanost, bezplatnost, diskrétnost, nestrannost, individuální přístup a flexibilita. Zachování anonymity versus ohlašovací povinnost je etickým dilematem, se kterým se pracovníci v této oblasti setkávají.

Samotní pracovníci si pod terénní sociální prací představují oslovování klientů v jejich přirozeném prostředí a informování, jedná se však i o situace, kdy dochází k řešení konkrétních problémů. Její součástí je také depistáž, monitoring, síťování, vzdělávací aktivity, atd. Pracovníci se zaměřují i na práci s komunitami a širokou veřejností. Téma advokace se výzkumu neobjevilo a jako takové může být předmětem dalšího zkoumání. Zmíněný popis může odpovídat oběma registrovaným službám, což potvrzuje skutečnost, že metoda terénní sociální práce může být využívána při realizaci obou služeb tj. odborného sociálního poradenství a terénního programu.

Pro pracovníky je terénní sociální práce s cizinci specifická hned v několika ohledech. Specifika můžeme rozdělit na taková, se kterými se pracovníci mohou setkat v ambulanci i v terénu a na specifika, se kterými se lze setkat jedině v terénu. V první kategorii se jedná o jazykovou bariéru, kterou se snaží pracovníci minimalizovat přítomností tlumočnicka, možnosti tlumočení přes telefon, poskytnutím materiálů v jazyce, kterému rozumí, případně se snaží pracovníci přizpůsobit komunikaci klientovým schopnostem. Cizinci jako cílová skupina sociálních služeb jsou často v různém sociálním postavení, z čehož vyplývá, že role cizince nemusí vždy předurčovat využívání sociálních služeb. Na základě porovnávání s jinými cílovými skupinami může být specifikum nižší výskyt sociálních problémů a případně absence problémů hlubšího charakteru. Kulturní specifika klientů jsou sice specifika, ale výrazně neovlivňují podobu či průběh sociálních služeb. Neznalost legislativního systému země, nedostatečná sociokulturní orientace, limitované sociální vazby a omezení plynoucí z pobytového statusu jsou odlišnosti, které se s cizinci neodmyslitelně pojí, ovlivňují a determinují jejich zranitelnost. Zprostředkovatelský systém je specifikum, které může výrazným způsobem ovlivňovat dění v komunitách. Podle slov jednoho pracovníka s ním do přímého styku v terénu nepřichází. Podstatné však je, že tento systém může fungovat jako překážka, která brání cizincům využívat sociálních služeb např. z důvodu větší důvěry směrem k osobě ze stejné komunity nebo naopak nedůvěry vůči pracovníkovi a/nebo organizaci, kterou představuje. A podle S. Hernández-Plaza a kol. (2006) je důvěra hlavním faktorem úspěchu sociální služby. Díky existenci tohoto systému klienti služeb využívat nechtějí nebo nemusí, protože jim mohou potřebné záležitosti vyřídit prostředníci. Pro cizince je to mnohdy pohodlnější, i když jsou tyto služby většinou neoficiálně zpoplatněné.

M.N. Russel a B. White (2002) upozorňuje, že je poradenství tedy sociální služba západním konceptem, který může být pro určité kultury cizí a neznámý, a proto mohou být cizinci nabízenými službami zmateni a v takových případech se radši obrátí na tradiční pomoc neformálních sítí, na které jsou zvyklí. Bezplatná nabídka pomoci pro ně může být podezřelou či předznamenávat nízkou kvalitu. Objevují se i případy, kdy cizinci se cizinci rozhodnou využít nabízené pomoci až v případě, kdy situace nabyla kritického rozměru a kdy selhaly jiné mechanismy pomoci. Toto tvrzení se objevilo také v dokumentu Vlády ČR (2011).

V kategorii specifík, se kterými se lze setkat pouze v terénu, patří téma ubytoven a celkově prostorů, kde lze cizince kontaktovat. V případě ubytoven musí pracovníci dbát na svoje bezpečí a respektovat osobní prostory klientů. V době, kdy terén probíhá, se klienti na ubytovnách většinou nenechávají, a tak je množství předaných informací limitované letáčkem a tím, zda se tyto informace ke klientovi dostanou. Terénní sociální práce s cizinci je omezena prostorem, kde může být vykonávána tj. tím, kde pracovníci mohou cizince kontaktovat. Pracovníci se v terénu zaměřují na zařízení či budovy, které se nachází ve veřejném prostoru, jsou dostupné a přítomnost cizinců je snadno identifikovatelná. Z tohoto důvodu se pracovníci nemohou dostat ke všem skupinám cizinců a navíc mimo tento prostor jim může být vstup zakázán. Což jak podotýká T. Podroužková (2012) brání účinné pomoci cizincům. Na druhou stranu spolupráce a síťování není limitované, a tak se pracovníci snaží spolupracovat s velkou škálou institucí a organizací, které mohou ze své podstaty přijít s cizinci do styku.

Prostřednictvím služby terénního programu pracovníci informují cizince o nabídce služeb Centra, zprostředkovávají kontakty na jiné organizace, nabízejí klientům možnost asistence a doprovázení, poskytují základní poradenství a pomáhají klientům při vyřizování různých záležitostí.

I přes úspěchy a pozitivní zpětnou vazbu při realizaci terénního programu se objevily oblasti, které jsou i přes snahu pracovníků obtížné zacílit a témata, na které se chtějí pracovníci sami zaměřit. Obecně naplňování standardů kvality ovlivňují výše zmíněná specifika a další faktory. Zprostředkovatelský systém a uzavřenost komunit, limitované zaměření terénního programu, poskytování sociální služby po celém kraji, jazykové a časové překážky mohou mít vliv na to, do jaké míry je prostřednictvím terénního programu dosahováno vytyčených cílů resp. poslání (standard č. 1). I řádné poskytování služby může být omezeno jazykovou bariérou, kdy se pracovníci mohou dostat do situace, kdy se s klientem nebudou moci domluvit. Pracovníci při poskytování služby narážejí také na rozdílné představy o sociální službě či individuální požadavky, které nejsou slučitelné se zásadami a brání tak řádnému poskytování služby. Co se týká nastavení organizace, jsou výstupy z terénu vykazovány ve kvantitativních ukazatelích. Přílišný důraz na kvantitu a opomíjení kvality omezuje prostor pro vykonávání sociální služby. Jedná se o dilema terénních pracovníků, jak o tom ve svém příspěvku hovoří T. Podroužková (2010).

U standardu č. 2, který se zabývá porušováním lidských práv a svobod, se pracovníci setkávají s nevhodným chováním pracovníků na jiných institucích. I zde je prostor, ve kterém by se mohli pracovníci uplatnit a cíleně zde organizovat školení či akce na podporu interkulturních kompetencí apod. I. Avramioti (2012) tento faktor zdůrazňuje a označuje neprofesionální jednání, neefektivní komunikaci, neakceptaci kulturních odlišností a neochotu za specifické faktory při práci v terénu.

Standard č. 3 je zaměřený na jednání se zájemcem o službu. Obsahuje oblasti jako informování zájemců o službu, vyjednávání požadavků, cílů a očekávání a případy, kdy může být klientům odmítnuto poskytování sociální služby. Informace o existenci sociální služby se ke klientovi může dostat mnoha způsoby. Zvláště bych chtěla vyzdvihnout velké úsilí Center při síťování a spolupráci s jinými organizacemi a institucemi. Proniknout ke komunitám může být pro sociální pracovníky obtížné, a tak se organizace snaží ke komunitám proniknout přes komunitní pracovníky. T. Podroužková (2012) vyzdvihuje jejich výhody zejména při prolomení jazykové bariéry a znalosti komunit a prostředí. Jedná se o pole působnosti, které má velký potenciál. Ukázalo se také, že nejenom multikulturní akce, ale i akce zaměřené na podporu jednotlivých komunit, mohou mít velký úspěch a dokážou otevřít do komunity dveře. Také podpora komunit při sebeorganizaci se jeví jako prostor, na jehož formování se mohou pracovníci podílet. Spolupráce s médii je limitovaná ochotou a jejich zájmem o téma cizinců. Jsou však i případy, kde se spolupráce do jisté míry daří. Snaha ze strany pracovníků zde je, ale místo pro cílenou a systematickou práci s médii také. Oblast, na kterou by se sami pracovníci chtěli zaměřit, je spolupráce se školami.

V rámci tohoto standardu se pracovníci setkávají s dilematem, zda přijmout dar a porušit nastavená pravidla organizace nebo dar nepřijmout, když zde existuje možnost, že tím klienta urazí. Proto H. Solářová (2012) zdůrazňuje, aby v rámci organizace byly vypracované postupy pro přijetí a odmítnutí daru i s ohledem na případy, kdy pracovníci navštěvují klienty v domácnosti.

Standard č. 5 obsahuje instituci klíčového pracovníka, která není v Centrech jednoznačně určena, což vyplývá z organizace terénního programu, kdy pracovníci chodí většinou ve dvou a hranice toho, kdo je a není klíčový pracovník, zde není explicitně určena. Stížnosti na kvalitu sociální služby (standard č. 7) je mechanismus,

který v organizaci existuje, ale klienty není využíván. V této souvislosti M. Chlápková (2008) hovoří o tom, že prvním krokem je formální existence tohoto mechanismu, druhým krokem je podpořit klienty k jeho využívání. Problematické zde je vyřešit otázku anonymity stížností v terénu či podání stížnosti v terénu jako takové. Informování o možnosti podat stížnost je při terénním programu omezeno podstatou terénního programu, který je zaměřený na vyhledávání, navazování kontaktu, apod.

U dalších zde nezmíněných standardů se neobjevily situace nebo specifika, které by ovlivňovaly naplňování standardů kvality. Jedná o situace, se kterými mají pracovníci zkušenost. Tyto případy mohou být ošetřené v metodice a výsledky výzkumu mohou být využity pro potřeby metodické skupiny, která v rámci Center existuje.

H. Solářová (2012) zpracovala vybraná specifika terénního sociálního poradenství z hlediska jednotlivých standardů. Výsledky výzkumu se s tímto příspěvkem shodují v několika společných bodech. Za prvé, při práci v terénu existuje větší riziko porušení práv klientů (např. právo na soukromí). Dále je zde položena otázka, jakou má klient možnost podat anonymní stížnost v terénu a jakým způsobem ho seznámíme s vyřízením. Nakonec se zde shodně objevuje problematika zdvojování služeb, což autorka uvádí na konkrétním příkladu občanských poraden, kdy pracovník může vést klienta k závislosti na službě. Jeden pracovník to zdůvodnil tím, že se občanské poradny většinou neorientují v cizineckém zákoně. Samy občanské poradny pak zprostředkovávají cizincům z třetích zemí i občanům EU kontakt na Centra na podporu integrace cizinců.

## 9. Závěr

Diplomová práce skloubila tři oblasti, a to cizince, metodu terénní sociální práce a standardy kvality sociálních služeb. Cílem práce bylo zjistit, jaká jsou specifika naplňování procesních standardů kvality poskytování sociálních služeb při výkonu terénní sociální práce s cizinci z pohledu sociálních pracovníků. Součástí práce byl také kvalitativní výzkum, který byl proveden prostřednictvím polostrukturovaných rozhovorů se sociálními pracovníky a pracovníky v sociálních službách.

Tato práce přispěla k výzkumnému problému, za který jsem označila nedostatečné zpracování tématu terénní sociální práce s cizinci. Na základě výzkumu bylo zjištěno, jaké jsou představy sociálních pracovníků o tom, co je terénní sociální práce, jaká jsou její specifika a na jakých principech je poskytována. Na základě výpovědí lze tvrdit, že mezi terénní sociální prací jako metodou sociální práce a sociální službou terénním programem neexistuje jasná hranice.

Pomocí standardů kvality jsem popsala, jak probíhají terénní programy zaměřené na cizince v Centrech na podporu integrace cizinců. Na tomto základě jsem následně identifikovala specifika, která ovlivňují naplňování standardů kvality. Analýzou rozhovorů bylo zjištěno, že naplňování standardů ovlivňují v první řadě specifika, která lze označit za specifika spojená s cílovou skupinou cizinců. Dále jsou to specifika vycházející z organizace, která terénní programy realizuje. Jedná se o tzv. vnitřní faktory, mezi které patří obraz organizace, vnitřní procesy, komunikace s veřejností a médii. Třetí kategorií specifíků jsou vnější faktory. Jsou spojené s organizacemi a institucemi, se kterými přicházejí cizinci do styku a se kterými organizace pracující s cizinci spolupracují. Tyto organizace a instituce mohou ovlivnit to, jestli se k cizinci dostanou informace o nabízených sociálních službách a jakým způsobem je s cizinci jednáno.

Diplomová práce označila několik témat, na které by se mohli sociální pracovníci pracující s cizinci zaměřit. Myslím si, že využití výsledků mé práce není omezené na Centra pro podporu integrace cizinců. Práce se zabývá tématem, které má dle mého názoru při práci s cizinci velký potenciál. Např. OPU v tomto roce rozšířila oblast působnosti na celý Plzeňský kraj, kde v terénu poskytuje bezplatné poradenské služby. (OPU, 2014, online)



Tato práce je první odbornou publikací, která se v takovém měřítku věnuje terénní sociální práci s cizinci a z tohoto důvodu může být tato práce prospěšná pro Centra na podporu integrace cizinců, další organizace a odbornou veřejnost. Avšak stále zde existuje několik oblastí, které by si zasloužily hlubší zpracování. Podle mého názoru by bylo zajímavé zabývat se například tématem advokace při práci s cizinci, sociální práci s komunitami cizinců, spolupráci s médii a multikulturním aktivitám a jejich vlivu na společnost.

## 10. Seznam použité literatury

- ANDERSSON B. Finding ways to the hard to reach-considerations on the content and concept of outreach work. *European Journal Of Social Work* [online]. May 2013;16(2) [cit. 2014-02-02]. s. 171-186.
- AVRAMIOTI, I. Specifika práce v terénu s vykořisťovanými cizinci. In: TOPINKA, D., MOCHŤÁK, J. *Terénní sociální práce s cizinci*. Centrum na podporu integrace cizinců pro Olomoucký kraj SUZ MV, SocioFactor s.r.o., 2012, s. 14-28.
- BARŠOVÁ, A., BARŠA, P. *Přistěhovalectví a liberální stát. Imigrační a integrační politiky v USA, západní Evropě a Česku*. Masarykova univerzita v Brně, Mezinárodní politologický ústav, Brno, 2005. 308 s.
- BEDNÁŘ, Martin. Kvalita podle zákona o sociálních službách. In: *Spravedlnost a služba II*. Olomouc: CARITAS-VOŠ sociální Olomouc, 2008, s. 5-23. ISBN 978-80-254-1072-1
- BEDNÁŘ, Martin. Naplňování zákona je zatím velkou neznámou. Pavel Bajer. *Sociální práce/Sociální práce*, 2006, č. 3, s. 44-45.
- BEDNÁŘ, Martin. Plánované změny zákona o sociálních službách a jeho výsledky. In: *Spravedlnost a služba III*. Olomouc: CARITAS-VOŠ sociální Olomouc, 2008a, s. 73-85. ISBN 978-80-254-3383-6
- BEDNÁŘ, Martin. Rozvoj kvality v sociálních službách je náročný a dlouhodobý proces. Pavel Bajer. *Sociální práce/Sociální práce*. 2009, č. 4, s. 61-62.
- BEDNÁŘ, Martin. *Standardy kvality sociálních služeb*. Výukový materiál. 2010. 76 s.
- BEDNÁŘ, Martin. Úvod do standardů kvality sociálních služeb. *Sociální práce/Sociální práce*, 2007, č. 2, s. 57-60.
- BEDNÁŘ, Martin. Zvyšování kvality sociálních služeb. In: *Spravedlnost a služba I*. Olomouc: CARITAS-VOŠ sociální Olomouc, 2006, s. 6-14 ISBN 80-239-7697-4
- BEDNÁŘOVÁ, J. Vybrané metody sociální práce [online]. © 2010 [cit. 2014-02-02]. Dostupné z: <http://www.eapraha.cz/joomla/images/dokumenty/ss/skripta/met.pdf>
- BEDNÁŘOVÁ Z., PELECH L. *Slabikář sociální práce na ulici – supervize, streetwork, financování*. 1. Vyd. Brno: Doplněk 2003. 104 s. ISBN 80-7239-148-8
- BUGEL, W., ŠLECHTOVÁ, H. *Tvorba kvalifikačních prací pro studenty oborů sociální práce: Principy a postupy*. Olomouc: CARITAS – Vyšší odborná škola sociální Olomouc, 2012. 246 s. ISBN 978-80-87623-01-5
- COLLETT, J. Immigration is a social work issue. In: HAYES, D., HUMPHRIES, B. *Social work, immigration and asylum: debates, dilemmas and ethical issues for social work and social care practice*. London; Philadelphia, Pa. : Jessica Kingsley Publishers, 2008. 240 s. ISBN 9781843101949

- ČERMÁK, Z., JANSKÁ, E. Rozmístění a migrace cizinců jako součást sociálně-geografické diferenciacie Česka. *Geografie – Sborník ČGS*, 116, 4, 2011, s. 422–439.
- ČERMÁKOVÁ, K., HOLEČKOVÁ, M., K. Úvod. In: MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb: výkladový sborník pro poskytovatele*. 2008. s. 5-8.
- ČERNÁ, D. Úvod do terénní sociální práce. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. (Eds.) *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů*. Ostravská univerzita v Ostravě: Ostrava, 2008. s. 9-24 ISBN 978-80-7368-503-4
- ČIŽINSKÝ, P., HOLÁ, E. Návrh nového cizineckého zákona: zpřísnění pro každého. *Migraceonline.cz* [online]. 7.6. 2013 [cit. 2014-01-31]. Dostupné z: <http://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/navrh-noveho-cizineckeho-zakona-zprisneni-pro-kazdeho#a0>
- ČSÚ. Cizinci: počet cizinců [online]. Český statistický úřad. nedatováno [cit. 2014-02-15]. Dostupné z: [http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/ciz\\_pocet\\_cizincu](http://www.czso.cz/csu/cizinci.nsf/kapitola/ciz_pocet_cizincu)
- DRBOHLAV, D. Immigration and the Czech Republic (with Special Respect to Foreign Labor Force, *International Migration Review*, 37(1), 2003, s. 194-224.
- DRBOHLAV, D. a kol. The Czech Republic: on its way from emigration to immigration country. *IDEA working papers*. No. 11, May 2009, 124 s.
- DRBOHLAV, D. a kol. Irregular economic activities of migrants in the Czech Republic. *International Migration Papers*. International Labour Office – Geneva: ILO, No. 94, 2009a, 77 s.
- FURMAN, R. a kol. The Criminalization of Immigration: Value Conflicts for the Social Work Profession. *Journal of Sociology & Social Welfare*, March 2012, Volume XXXIX, Number 1, s. 169-185.
- HEALTH OUTREACH PARTNERS. *The Silent Crisis: How to Do Outreach in an Anti-Immigrant Climate*. 2012, 38 s. Dostupné z: <http://www.outreach-partners.org/docs/Silent%20Crisis%20-%20Final.pdf>
- HERNÁNDEZ-PLAZA, S., ALONSO-MORILLEJO, E., POZO-MUÑOZ, C. Social Support Interventions in Migrant Populations. *British Journal of Social Work*. 36, 2006, s. 1151–1169.
- HOLEČKOVÁ, M., K. Kvalita sociálních služeb ve světle zákona o sociálních službách. *Sociální práce/Sociální práca*, 2006, č. 3, s. 26-27.
- CHLÁPKOVÁ, M. Stížnosti na kvalitu poskytování sociální služby a její návaznost na další zdroje. *Sociální práce/Sociální práca*, 2008, č. 3, s. 38-42.
- JABŮRKOVÁ, V. Základní činnosti terénního pracovníka. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. (Eds.) *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů*. Ostravská univerzita v Ostravě: Ostrava, 2008. s. 327-353.

- JANOŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. (Eds.) *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů*. Ostravská univerzita v Ostravě: Ostrava, 2008. s. 550 ISBN 978-80-7368-503-4
- JOHNOVÁ, M. Individuální plánování pro lidi se zdravotním postižením. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2008, č. 1, s. 53-57.
- KALINOVÁ, Martina. Nelegální zaměstnávání cizinců z pohledu státu. In: *Neregulérní pobyt cizinců v ČR: problémy a jejich řešení*. Grafikon, 2008, s. 77-79. Dostupné z: <http://www.mkc.cz/uploaded/download/Regularizace.pdf>
- KLÍMA, P. a kol. (Eds.). *Kontaktní práce: Analogie textů*. Praha: Česká asociace streetwork. 2007. s. 361 ISBN 978-80-254-4001-8
- KLIMENT, P., TOPINKA, D. Možnosti sociálních intervencí v prostředí ilegální pracovní migrace. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, č. 2, s. 91-102.
- Kolektiv autorů. *Standardy kvality sociálních služeb - výkladový sborník pro poskytovatele*. Praha: MPSV ČR, 2008. 186 s.
- KRUPA, Slavomír. Kvalitné sociální služby. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2004, č. 1, s. 75-81.
- KUŠNIRÁKOVÁ, T., ČIŽINSKÝ, P. Dvacet let české migrační politiky: Liberální, restriktivní, anebo ještě jiná?. *Geografie*, 116, č. 4, 2011 s. 497-517. Dostupné z WWW: [http://geography.cz/sbornik/wp-content/uploads/2012/01/g11-4-7kusnirakova\\_cizinsky.pdf](http://geography.cz/sbornik/wp-content/uploads/2012/01/g11-4-7kusnirakova_cizinsky.pdf)
- KUSZ, A. Z. *Vybrané otázky integrace přistěhovalců v Evropě*. (přednáška) Olomouc: CMTF, 18.2.2014.
- MACEČEK, R. Kvalita sociálních služeb. In: *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů*. Ostravská univerzita v Ostravě: Ostrava, 2008. s. 25-38.
- MACEČEK, R. Proces individuálního plánování průběhu poskytování sociálních služeb. In: *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů*. Ostravská univerzita v Ostravě: Ostrava, 2008a, s. 457-464.
- MACEČEK, R. Dokumentace terénní práce a ochrana osobních údajů. In: *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů*. Ostravská univerzita v Ostravě: Ostrava, 2008b, s. 465-469.
- MARGOVÁ, Jana. Štandardy kvality sociálnych služeb. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2004, č. 1, s. 23-25.
- MATUŠKA, P. Jednání se zájemcem o sociální službu. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, č. 4, s. 55-63.
- MEDOVÁ, L. Vrátit se, či zůstat?: Aspirace neoprávněně pracujících migrantů. *Geografie – Sborník ČGS*, 116, 4, 2011, s. 462-479.

MEZINÁRODNÍ SÍŤ SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ. *Mezinárodní manuál zaměřený na metodologii terénní sociální práce na celém světě* [online]. nedatováno [cit. 2014-02-02]. Dostupné z: <http://www.streetwork.cz/images/download/guide2008cz.pdf>

MIGRACEONLINE.CZ. Instituce klientelismu na pozadí legality a nelegality. *Migraceonline.cz* [online]. 2005 [cit. 2014-04-18]. Dostupné z: <http://www.migraceonline.cz/cz/e-knihovna/instituce-klientelismu-na-pozadi-legality-a-nelegality>

MIKKONEN, M., KAUPPINEN, J. a kol. (Eds.). *Outreach work among marginalised populations in Europe: guidelines on providing integrated outreach services*. Amsterdam: Foundation Regenboog AMOC, 2007. 65 s. ISBN 978-90-812297-2-2

MILER, J. Ochrana práv uživatelů sociálních služeb. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, č. 3, s. 57-60.

MIOVSKÝ, M. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Garda Publishing, a. s., 2006. 332 s. ISBN 80-247-1362-4

MOCHŤÁK, J. Sociální kapitál, migranti a integrace. In: TOPINKA, D., MOCHŤÁK, J. *Terénní sociální práce s cizinci*. Centrum na podporu integrace cizinců pro Olomoucký kraj SUZ MV, SocioFactor s.r.o., 2012, s. 6-9.

MPSV. *Registr poskytovatelů sociálních služeb* [online]. nedatováno [cit. 2014-05-15]. Dostupné z:

[http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION\\_ID=1403211540684\\_2](http://iregistr.mpsv.cz/socreg/vitejte.fw.do?SUBSESSION_ID=1403211540684_2)

MPSV. *Standardy kvality sociálních služeb - příručka pro uživatele* [online]. 2008 [cit. 2014-05-30]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss\\_final\\_web.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/5965/skss_final_web.pdf)

MPSV. *Zavádění standardů kvality sociálních služeb do praxe: průvodce pro poskytovatele*. Praha:2002, 112 s. ISBN 80-86552-45-4

MUSIL, Libor. Standardy kvality a sociální práce v sociálních službách. *Sociální práce/Sociálna práca*. 2004, č. 1, s. 53-74.

MV ČR. Občané třetích zemí: Kdo je občan třetí země? [online]. *Ministerstvo vnitra České republiky*. © 2010 [cit. 2014-01-31]. Dostupné z:

<http://www.mvcr.cz/clanek/kdo-je-obcan-treti-zeme.aspx>

MV ČR. Azyl, migrace a integrace: Migrace [online]. *Ministerstvo vnitra České republiky*. © 2010a [cit. 2014-02-04]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/migrace-novy-clanek-890951.aspx?q=Y2hudW09NQ%3D%3D>

NÁRODNÍ POLITIKA KVALITY. *Charta kvality České republiky* [online]. Praha, 2010. Dostupné z: [http://www.npj.cz/soubory/dokumenty/1288185080\\_charta-kvality-pdf.pdf](http://www.npj.cz/soubory/dokumenty/1288185080_charta-kvality-pdf.pdf)

NÁRODNÍ POLITIKA KVALITY. *Charta kvality ČR* [online]. nedatováno. Dostupné z: <http://www.npj.cz/cz/charta-kvality-cr/>

- NEDĚLNÍKOVÁ, D. a kol. *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostrava: Ostravská univerzita 2007. 102 s. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka\\_prirucka\\_TSP.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/4031/Metodicka_prirucka_TSP.pdf)
- NEKORJAK, Michal. „Klientský systém“ – specifická instituce zprostředkování v prostředí ukrajinské pracovní migrace. In: *Neregulární pobyt cizinců v ČR: problémy a jejich řešení*. Grafikon, 2008, s. 50-54. Dostupné z: <http://www.mkc.cz/uploaded/download/Regularizace.pdf>
- ODBOR AZYLOVÉ A MIGRAČNÍ POLITIKY. Integrace: Integrace cizinců na území ČR [online]. *Ministerstvo vnitra České republiky*. 25. 3. 2013 [cit. 2014-01-31]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/integrace.aspx>
- ODBOR AZYLOVÉ A MIGRAČNÍ POLITIKY. Statistiky: Cizinci s povoleným pobytem [online]. *Ministerstvo vnitra České republiky*. 17. 9. 2013a [cit. 2014-02-04]. Dostupné z: <http://www.mvcr.cz/clanek/cizinci-s-povolenym-pobytem.aspx>
- OPU. Výroční zpráva: 2012 [online]. Organizace pro pomoc uprchlíkům. 2013 [cit. 2014-01-31]. Dostupné z: [http://docs.opu.cz/vyrocní\\_zprava\\_OPU\\_2012.pdf](http://docs.opu.cz/vyrocní_zprava_OPU_2012.pdf)
- OPU. Terénní programy [online]. Organizace pro pomoc uprchlíkům. nedatováno [cit. 2014-04-24]. Dostupné z: <http://www.opu.cz/cz/co-nabizime/socialni-poradenstvi-a-integrace/socialni-sluzby/terenni-programy/>
- OPU. Novinky z pobočky OPU Plzeň [online]. Organizace pro pomoc uprchlíkům. 10.4. 2014 [cit. 2014-06-18]. Dostupné z: <http://www.opu.cz/cz/article/331>
- PASTRŇÁK, R. *Sociální práce s menšinami a migranty*. Optyx:Opava, 2008. s. 63
- PAWLUKEWICZ, J., ONDRUS S. Ethical Dilemmas: The Use of Applied Scenarios in the Helping Professions. *Journal of Social Work Values and Ethics*, Volume 10, Number 1 (2013) Copyright 2013, Association of Social Work Boards (ASWB). s. 1-12.
- PECHOVÁ, E. KREBS, M. Mechanismy vykořisťování vietnamských pracovních migrantů a migrantek. In: TOPINKA, D. ZAHŘÁDKA, P. FORET, M. FAFEJTA, M. HRABAL, J. (Eds.). *Kultura – Média – Komunikace / Speciál*. Svazek II. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci, 2009, s. 203-219.
- PODROUŽKOVÁ, T. Konference na téma Terénní sociální práce s cizinci, organizovaný Centrem na podporu integrace cizinců pro Olomoucký kraj SUZ MV, Olomouckým krajem a organizací SocioFactor s.r.o., 31.10. 2012
- PODROUŽKOVÁ, T. Terénní sociální práce s cizinci na Městské části Praha 14. In: TOPINKA, D., MOCHŤÁK, J. *Terénní sociální práce s cizinci*. Centrum na podporu integrace cizinců pro Olomoucký kraj SUZ MV, SocioFactor s.r.o., 2012, s. 20-23.
- PORČ, Roman. *Terénní sociální práce a její význam v prevenci zdravotních rizik užívání nealkoholových drog*. Olomouc, 2011. Bakalářská práce. Univerzita Palackého v Olomouci.

POTOCKY-TRIPODI, Miriam. *Best practices for social work with refugees and immigrant*. New York : Columbia University Press, 2002. 538 s. ISBN 9780231115834

ROZHFUTZ, J., HORSKÁ, J. Interkulturní komunikace v sociální práci. In: Kolektiv autorů. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Triton:Praha, 2008. s. 73-82 ISBN 978-80-7387-097-3

ROZUMEK, Martin. Cizincům schází dostupnost kvalitní bezplatné sociální a právní pomoci, říká ředitel OPU. Pavel Bajer. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, č. 2, s. 17-18.

RUSSEL, M., N., WHITE, B. Social worker and immigrant klient experiences in multicultural service provision: educational implications. *Social Work Education*, VOL. 21, NO. 6, 2002, s. 635-650.

SCHURINGA, L. *Komunitní práce a inkluze Romů*. Ostrava: Spolu, 2007. 179 s.

SOLÁŘOVÁ, H. Terénní sociální práce s cizinci a standardy kvality sociálních služeb. In: TOPINKA, D., MOCHŤÁK, J. *Terénní sociální práce s cizinci*. Centrum na podporu integrace cizinců pro Olomoucký kraj SUZ MV, SocioFactor s.r.o., 2012, s. 16-19.

SUZ MV ČR. Informace o projektech: Charakteristika projektů [online]. nedatováno [cit. 2014-01-31]. Dostupné z:

<http://www.integracnicentra.cz/Onas/InformaceOProjektech.aspx>

ŠAROCH, V. Rizikové situace z hlediska bezpečnosti terénního pracovníka. In: JANOUŠKOVÁ, K., NEDĚLNÍKOVÁ D. (Eds.) *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů*. Ostravská univerzita v Ostravě: Ostrava, 2008. s. 428-457 ISBN 978-80-7368-503-4

SÝKOROVÁ, Jaroslava. Poslání a cíle – povinnost, nebo předpoklad dobré praxe? *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, č. 2, s. 61-66.

THE FEDERATION FOR DETACHED YOUTH WORK. Overview. *The Federation for detached youth work* [online]. © 2013 [cit. 2014-02-02]. Dostupné z:

[http://www.detachedyouthwork.info/more\\_about\\_detached\\_youth\\_work.htm](http://www.detachedyouthwork.info/more_about_detached_youth_work.htm)

TOPINKA, D. Potřeby cizinců a jejich naplňování terénní sociální prací. In: TOPINKA, D., MOCHŤÁK, J. (Eds.) *Terénní sociální práce s cizinci*. Centrum na podporu integrace cizinců pro Olomoucký kraj SUZ MV, SocioFactor s.r.o., 2012, s. 10-15.

TOPINKA, D., MOCHŤÁK J. (Eds.) *Terénní sociální práce s cizinci: sborník z konference*. Centrum na podporu integrace cizinců pro Olomoucký kraj SUZ MV, SocioFactor s.r.o., 2012.

TOPINKA, D., MOCHŤÁK, J. Terénní sociální práce s cizinci. In: TOPINKA, D., MOCHŤÁK, J. *Terénní sociální práce s cizinci*. Centrum na podporu integrace cizinců pro Olomoucký kraj SUZ MV, SocioFactor s.r.o., 2012, s. 4-5.

TRBOLA, Robert. Funkce a postavení organizací neziskového sektoru v procesu sociální integrace přistěhovalců. In: TRBOLA, ROBERT, RÁKOCZYOVÁ, MIROSLAVA (eds.). *Institucionální podmínky sociální integrace cizinců v ČR. II: Role zaměstnání a vybraných institucí v procesu integrace*. Brno: Barrister & Principal, 2011, 186 s.

TROUSIL, Michal. Úloha a úskalí sociální práce s imigranty. *Sociální práce/Sociálna práca*, 2007, č. 2, s. 103-114.

UHEREK, Z. Cizinecké komunity a městský prostor v České republice. *Sociologický časopis*, 39, č. 2, 2003. s. 193-216.

VALTONEN, K. *Social work and migration: immigrant and refugee settlement and integration*. Farnham ; Burlington, Vt. : Ashgate, c2008. 218 s. ISBN 9780754671947

VLÁDA ČR. Usnesení vlády České republiky ze dne 9. února 2011 č. 99 k aktualizované Koncepci integrace cizinců na území České republiky a k návrhu dalšího postupu v roce 2011.

VLÁDA ČR. Usnesení vlády České republiky ze dne 16. ledna 2013 č. 43 k Postupu při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců - Společné soužití v roce 2013.

Vyhláška č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách

Zákon č. 326/1999 Sb., o pobytu cizinců

Zákon č. 325/1999 Sb., o azylu

Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách



# 11. Přílohy

## Příloha č. 1: Jádru rozhovoru

### 1. Terénní sociální práce

Co pro si představuje pod pojem terénní sociální práce?

V rámci jakých služeb poskytujete terénní sociální práci?

Co je obecně cílem terénní sociální práce?

V rámci jakých služeb ji v organizaci poskytujete a v jakých lokalitách?

Na jakých základních principech ji poskytujete?

### 2. Specifika práce s cizinci

Jaké jsou podle Vás specifika terénní sociální práce s cizinci?

V kolika osobách chodíte do terénu?

Dokážete pojmenovat překážky, které brání cizincům přijít do centra a obrátit se na vás s prosbou o pomoc?

### 3. Činnosti terénního programu

Jakými aktivitami zprostředkováváte cizinci kontakt se společenským prostředím?

Jakými činnostmi zajišťujete cizincům pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí?

### 4. Standardy kvality sociálních služeb

Jaké je poslání a cíl služby Vašeho terénního programu? Mohl/a byste sám/sama za sebe zhodnotit, do jaké míry se Vám daří poslání a cíl naplňovat? Dokážete označit nějaké problémové oblasti týkající se naplňování cílů či poslání? (1)

Jakému okruhu osob je tato služba určena? Dokážete si představit situaci, kdy poskytujete sociální službu klientům, kteří nejsou definováni v okruhu osob, kterým je služba určena? O jaký okruh osob se jedná? (1)

Jakým způsobem klienti uplatňují při řešení své situaci vůli?

Jak podle Vás vypadá řádné poskytování služby terénního programu? Napadá Vás něco co, by nezaručovalo řádný průběh služby? (1)

Jak se Vy sami snažíte chránit klienty před předsudky a negativním hodnocením? (1)

Jaké Vás napadají situace, kdy by mohlo dojít k porušení základních lidských práv a svobod při výkonu terénních programů? (2)

Dokážete označit oblasti, při kterých dochází ke střetu zájmu osob při terénní sociální práci s cizinci? (2)

Jaká je ve Vaší organizaci hranice pro přijetí darů? Co vy považujete za dar a co ne? (2)

Jak odmítnutí daru ovlivňuje vztah kontakt s tím klientem? (2)

Jakým způsobem informujete cílovou skupinu o Vaší službě? Můžete pojmenovat nějaké mezery těchto prostředků pro předávání informací (3)

Jaké jsou úskalí při informování Vaší cílové skupiny? (3)

Jaké jsou nejčastější požadavky vašich klientů? Vyjednáváte v rámci terénních programů s klienty jejich požadavky, cíle a očekávání? Jakým způsobem?

Jsou situace, kdy odmítnete poskytnout klientům odmítnout službu? O jaké případy se jedná? (3)

Jakým způsobem uzavíráte v terénu smlouvy? Jsou tam nějaké problémy, vzhledem k tomu, že musí osoba rozumět účelu a obsahu smlouvy? (4)

Domlouváte v terénu průběh a rozsah poskytování sociální služby? Do jaké míry je možné se v terénu spoléhat na domluvený průběh a rozsah poskytování sociální služby? (4)

Plánujete dle zásad individuálního plánování v rámci terénních programů? Jak ve vaší organizaci řešíte instituci klíčového pracovníka? (5)

Jakým způsobem vedete evidenci osob, kterým poskytujete službu terénních programy? (6) V jakých případech evidujete klienta do evidence? Je zápis dostačující pro komunikaci/předávání informací v rámci organizace? Kdo může nahlížet do evidence? Lhůta pro uchování. (6)

Informujete klienty o možnosti podat stížnost na Vaši službu? Jakým způsobem evidujete stížnosti? Využívají vaši klienti tohoto mechanismu? (7)

Využívají Vaši klienti služeb veřejně dostupných organizací? Jaké služby vašim klientům nejčastěji zprostředkováváte? (8)

Myslíte si, že dostupnost a návaznost služeb na ty terénní je v místě působení Vaší organizace dostačující? (8)

Jakým způsobem podporujete vaše klienty v kontaktech a vztazích s jejich přirozeným prostředím? S rodinou například. (8)