



Zdravotně  
sociální fakulta  
Faculty of Health  
and Social Sciences

Jihočeská univerzita  
v Českých Budějovicích  
University of South Bohemia  
in České Budějovice

**Sociální práce s cizinci z pohledu orgánu sociálně právní  
ochrany dětí**

## **DIPLOMOVÁ PRÁCE**

Studijní program:

**MANAGEMENT SOCIÁLNÍ PRÁCE V ORGANIZACÍCH**

**Autor:** Bc. Tereza Fajtlová

**Vedoucí práce:** doc. Mgr. et Mgr. Jitka Vacková, Ph.D.

České Budějovice 2023

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že svoji diplomovou práci s názvem „*Sociální práce s cizinci z pohledu orgánu sociálně právní ochrany dětí*“ jsem vypracovala samostatně pouze s použitím pramenů v seznamu citované literatury.

Prohlašuji, že v souladu s § 47b zákona č. 111/1998 Sb. v platném znění souhlasím se zveřejněním své diplomové práce, a to v nezkrácené podobě elektronickou cestou ve veřejně přístupné části databáze STAG provozované Jihočeskou univerzitou v Českých Budějovicích na jejích internetových stránkách, a to se zachováním mého autorského práva k odevzdanému textu této kvalifikační práce. Souhlasím dále s tím, aby toutéž elektronickou cestou byly v souladu s uvedeným ustanovením zákona č. 111/1998 Sb. zveřejněny posudky školitele a oponentů práce i záznam o průběhu a výsledku obhajoby diplomové práce. Rovněž souhlasím s porovnáním textu mé diplomové práce s databází kvalifikačních prací Theses.cz provozovanou Národním registrem vysokoškolských kvalifikačních prací a systémem na odhalování plagiátů.

V Českých Budějovicích dne 24.6.2023

.....



## **Poděkování**

Mnohokrát děkuji doc. Mgr. et Mgr. Jitce Vackové, Ph.D. za odborné vedení, cenné rady, připomínky, konzultace a čas, který mi věnovala při zpracování této diplomové práce. Dále bych chtěla poděkovat všem informantům, kteří se účastnili výzkumu. V neposlední řadě patří poděkování i mé rodině za podporu během celého studia.

# **Sociální práce s cizinci z pohledu orgánu sociálně právní ochrany dětí**

## **Abstrakt**

Tato diplomová práce je součástí projektu s názvem „Vybrané aspekty integrace cizinců žijících v České republice a jejich vztah k sociální práci“ (reg. č. GAJU 101/2022/S).

Cílem práce je analyzovat a popsat bariéry sociální práce s cizinci z pohledu orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). Pro účely diplomové práce byly zvoleny dvě výzkumné otázky. 1. S jakými odlišnostmi se setkávají sociální pracovníci OSPOD při sociálním šetření u cizinců? 2. Jaký průběh má sociální práce s cizinci?

Diplomová práce je rozdělena na teoretickou a praktickou část. V teoretické části jsou vymezeny termíny související s migrací, dále se zabývá sociální prací s cizinci, vymezuje její metody a podpůrné sítě pro cizince, a v neposlední řadě jsou zde vymezeny definice týkající se orgánu sociálně-právní ochrany dětí, jeho charakteristiku, zákonný rámec a další. Praktická část práce obsahuje výsledky výzkumu, týkající se sociální práce s cizinci z pohledu orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Pro zpracování této diplomové práce byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru podle návodu.

Rozhovory byly vedeny s vedoucími pracovníky OSPOD, nebo s jinými pracovníky, které pověřil vedoucí. Rozhovory byly vyhodnoceny metodou otevřeného kódování a bylo vytvořeno devět oblastí.

Na základě výzkumu bylo zjištěno, že sociální práce s cizinci z pohledu orgánu sociálně-právní ochrany dětí může být v mnoha ohledech stejná jak s klienty českými, ale pravdou je, že v souvislosti s vypuknutím války na Ukrajině, tato situace pracovníkům přinesla mnoho práce a zkušeností, se kterými se do této doby nesečkali, jako třeba práce s nezletilými bez doprovodu nebo jiný vzdělávací systém na Ukrajině. Práce byla zpočátku časově i psychicky náročná, ale i přes to se z výpovědí informantů ukázalo, že zde pracovníci OSPOD vidí mnoho pozitivních věcí a tyto zkušenosti jim přinesly osobní rozvoj a vhlad do jiné kultury. Ze získaných informací tedy vyplynulo, že největší bariérou při práci s cizinci je jazyková bariéra. Problém související s jazykovou bariérou je také nedostatek tlumočnicků, což celou situaci při práci s cizinci komplikuje a sociální pracovníci si museli hledat jiná různá řešení, jak s cizinci komunikovat. Dalšími bariérami jsou nerealistická očekávání a nedůvěra ze stran klientů, arogance, neakceptace

českého zákona a neochota přijmout nové prostředí. Ze stran zaměstnanců OSPOD je to např. orientace v legislativě související s vypuknutím války na Ukrajině. Jednalo se o orientaci v dočasné ochraně, azylovém právu a trvalým pobytu. V neposlední řadě museli sociální pracovníci OSPOD přizpůsobit práci dle kulturních odlišností.

Tato práce má potenciál napomoci dalším sociálním pracovníkům při zlepšení jejich připravenosti na práci s cizinci. Lze také předpokládat, že tato práce bude sloužit jako studijní a informační materiál.

### **Klíčová slova**

Orgán sociálně právní ochrany dětí, sociální práce, cizinci

# **Social work with foreigners from the point of view of the Authority for Social and Legal Protection of Children**

## **Abstract**

This diploma thesis is part of the project entitled "Selected aspects of the integration of foreigners living in the Czech Republic and their relationship to social work" (reg. no. GAJU 101/2022/S).

The aim of the work is to analyze and describe the barriers of social work with foreigners from the point of view of the social and legal protection of children (OSPOD). For the purposes of the thesis, two research questions were chosen. 1. What differences do social workers from OSPOD encounter during social investigations of foreigners? 2. What is the course of social work with foreigners?

The diploma thesis is divided into a theoretical and a practical part. In the theoretical part, the terms related to migration are defined, it also deals with social work with foreigners, defines its methods and support networks for foreigners, and last but not least, the definitions related to the authority for the social and legal protection of children, its characteristics, the legal framework and next. The practical part of the work contains the results of research related to social work with foreigners from the point of view of the authority for the social and legal protection of children.

A qualitative research strategy, an interview method and a semi-structured interview technique were chosen for the preparation of this diploma thesis according to the instructions.

Interviews were conducted with OSPOD managers or with other employees authorized by the manager. The interviews were evaluated using an open coding method and nine domains were created.

Based on the research, it was found that social work with foreigners from the point of view of the social-legal child protection can be in many respects the same as with Czech clients, but the truth is that in connection with the outbreak of war in Ukraine, this situation of workers brought a lot of work and which they have not encountered until now, such as working with unaccompanied minors or other education system in Ukraine. The work was mostly time-consuming and psychologically demanding, but the informants' testimony showed that the OSPOD workers here had many positive things and these experiences brought them personal development and insight into another

culture. The information obtained showed that the biggest barrier when working with foreigners is the language barrier. A problem related to the language barrier is also the lack of interpreters, which complicates the whole situation when working with foreigners, and social workers had to look for other solutions to communicate with foreigners. Other barriers are for example unrealistic expectations and mistrust on the part of clients, arrogance, non-acceptance of Czech law and reluctance to accept a new environment. On the part of OSPOD employees it is for example orientation in legislation related to the outbreak of war in Ukraine. It was about orientation in temporary protection, asylum law and permanent residence. As a result, OSPOD social workers had to adapt their work according to cultural differences.

This work has the potential to assist other social workers in improving their readiness to work with foreigners. It can also be assumed that this work will serve as study and informational material.

**Key words**

Authority for social and legal protection of children, social work, foreigners

## Obsah

1	Teoretická část.....	12
1.1	Migrace a demografické údaje migrace na území České republiky .....	12
1.1.1	Demografické údaje migrace v ČR.....	15
1.2	Sociální práce s cizinci .....	16
1.2.1	Metody, techniky a nástroje sociální práce s cizinci na OSPOD.....	19
1.2.2	Podpůrné sítě pro cizince .....	25
1.3	Orgán sociálně-právní ochrany dětí.....	27
1.3.1	Zákonný rámec .....	29
1.3.2	Legislativa v ČR .....	30
1.4	Management SPOD .....	34
1.4.1	Organizační struktura sociálního odboru.....	34
1.4.2	Financování SPOD .....	34
2	Praktická část.....	35
2.1	Cíl práce a výzkumné otázky .....	35
3	Metodika.....	36
3.1	Použité metody a techniky sběru dat .....	36
3.2	Vyhodnocování dat .....	36
3.3	Výzkumný soubor.....	36
3.4	Časový harmonogram .....	39
3.5	Předvýzkum .....	39
3.6	Etika výzkumu .....	40
3.7	Rizika výzkumu .....	40
4	Výsledky.....	41
4.1	1. Oblast – Průběh práce s cizinci.....	42
4.2	2. Oblast – Specifika a odlišnosti při práci s cizinci očima sociálních pracovníků.....	50

4.3	3. Oblast – Překážky a bariéry při práci s cizineckou klientelou.....	55
4.4	4. Oblast – Sociální šetření u cizinců.....	58
4.5	5. Oblast – Pozitiva a negativa při výkonu práce s cizinci .....	61
4.6	6. Oblast – Nejčastější problémy cizinců, se kterými se obracejí na pracovníky OSPOD.....	64
4.7	7. Oblast – Metody a techniky využívané na OSPOD při práci s cizinci .....	67
4.8	8. Oblast – Rozdíly při práci, které vznikly v souvislosti s válkou na Ukrajině 69	
4.9	9. Oblast – Doporučení pro sociální pracovníky, kteří se chtějí věnovat sociální práci s cílovou skupinou cizinci:.....	72
5	Diskuze.....	74
6	Závěr.....	80
7	Seznam literatury.....	84
8	Seznam tabulek, obrázků a grafů.....	89
9	Výzkumný nástroj .....	90
10	Seznam zkratek.....	92
11	Seznam kódů .....	93

## Úvod

Tato diplomová práce a řešení dané problematiky bylo realizováno v rámci projektu s názvem Vybrané aspekty integrace cizinců žijících v České republice a jejich vztah k sociální práci (reg. č. GAJU 101/2022/S) financovaného Grantovou agenturou Jihočeské univerzity. Autorka diplomové práce byla spoluřešitelkou daného projektu. Projekt a jeho realizace začala před válečným konfliktem na Ukrajině, dříve, než nastala situace příchodu dětí a rodin zejména z této oblasti. Autorku nejvíce zajímalo, jaká ve skutečnosti je sociální práce s cizinci, dále jaký je její průběh, zda existují nějaká specifika při práci s cizinci a jaké sociální pracovníci uplatňují metody a techniky. Dále jestli sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí spatřují při práci s cizinci pozitiva a negativa, popř. jaká to jsou, zdali sociální pracovníci s touto cílovou skupinou shledávají při výkonu práce nějaké rozdíly, a zda nastaly nějaké změny při jejich práci po vypuknutí války na Ukrajině.

Autorka spatřuje téma této diplomové práce jako velmi aktuální, z důvodu, že se sociální práce s cizinci velmi rozšířila, zejména pak také v rámci orgánu sociálně-právní ochrany dětí, kdy sociální pracovníci čelili novým výzvám a zkušenostem, mnohdy do té doby neměli jedinou zkušenost s prací s touto cílovou skupinou, a práce pro ně nebyla vůbec jednoduchá v souvislosti s vypuknutím války na Ukrajině.

Existují zde případy rodin, ať českých nebo právě rodin cizinců, kdy se dětem nedostává potřebné péče a jejich výchova je zanedbávána. Hrozí riziko, že děti jsou ohrožovány na zdraví i vývoji a nejsou v těchto rodinách zachována základní práva dětí. V takových případech je nezbytná intervence státu, resp. státních orgánů, které jsou k tomu určeny. V první řadě orgány sociálně právní ochrany dětí, pro které je stěžejní zákon č. 359/1999 Sb. o sociálně-právní ochraně dětí.

Tato diplomová práce je rozdělena na dvě části – teoretickou a praktickou. V teoretické části jsou vymezeny termíny související s migrací, její rozdělení, dále se zabývá sociální prací s cizinci, vymezuje její metody a podpůrné sítě pro cizince, a v neposlední řadě jsou zde vymezeny definice týkající se orgánu sociálně-právní ochrany dětí, jeho charakteristiku, zákonný rámec a další. Praktická část práce obsahuje výsledky výzkumu, týkající se sociální práce s cizinci z pohledu orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

V neposlední řadě práce slouží jako materiál ke studiu, ale také přináší možnost praktického využití pro Orgán sociálně-právní ochrany dětí a jiné organizace, kdy jejich



práce zahrnuje taktéž sociální práci s cizinci. Tato práce zahrnuje také doporučení ze stran zkušených sociálních pracovníků OSPOD dalším pracovníkům, kteří se chtějí věnovat práci s touto cílovou skupinou, dále na co se při práci s cizinci připravit a na co si dát pozor.

# 1 Teoretická část

Teoretická část práce se věnuje migraci v České republice, dopadu jiné kultury na sociální práci a její specifika.

## 1.1 Migrace a demografické údaje migrace na území České republiky

MVČR (2023) jako definici migrace uvádí pohyb jednotlivců i skupin v prostoru, který je společně s natalitou a mortalitou zásadním prvkem v procesu populačního vývoje a výrazně ovlivňuje společenské a kulturní změny obyvatel na všech úrovních. S ekonomickým rozvojem se intenzita migrace neustále zvyšuje. Definici migrace můžeme také popsat jako stěhování, to znamená přemístování osob po prostoru z jednoho území na druhé (S. Porsche, 2019). Migrace lidí ovlivňuje všechny oblasti naší planety (Clark, 2020)

V newyorské deklaraci pro uprchlíky a migranty (2016) se uvádí, že lidstvo bylo v pohybu již od dávných dob, kdy se někteří lidé stěhují z důvodu nových ekonomických příležitostí a jiní jsou na útěku před ozbrojeným konfliktem, chudobě, nedostatku potravin, pronásledování, terorismu nebo porušování a zneužívání lidských práv. Naopak jiní tak činí v důsledku na nepříznivé účinky změny klimatu, přírodních katastrof nebo jiných faktorů životního prostředí (Global compact for migration, 2016).

Dle UNHCR (2016) všeobecně platná právní definice pojmu „migrant“ na světové úrovni neexistuje. Úmluva OSN o ochraně práv všech migrujících pracovníků a jejich ostatních členů rodiny z roku 1990 definuje pojem „migrující pracovník“.

MVČR (2023) vymezuje několik kategorií cizinců, které budou níže popsány:

- Uprchlík – je osoba, která splňuje definiční znaky uprchlíka ve smyslu Ženevské úmluvy. V ČR je osoba, které bylo přiznáno postavení uprchlíka, označována jako azylant (MVČR, 2023).

Dle UNHCR (2016) jsou uprchlíci kategorií osob zvláště definovanou a chráněnou mezinárodním právem. Jedná se o osoby nacházející se mimo svou rodnou zemi kvůli obavám z pronásledování, konfliktu, násilí nebo jiných okolností, a tyto důvody jsou tak závažné, že potřebují mezinárodní ochranu (UNHCR, 2016).

- Imigrant – cizinec přicházející do země za účelem pobytu dlouhodobějšího charakteru, to znamená více než jeden rok (MVČR, 2023).
- Emigrant – člověk, který se rozhodl opustit svoji domovskou zemi. Důvody mohou být různé, nejčastěji se však jedná o lepší pracovní příležitosti a s tím související vyšší životní úroveň (MVČR, 2023).
- Nelegální migrant – cizinec, který vstupuje na území cizí země bez platného oprávnění, nebo bez platného oprávnění v zemi již pobývá. Důvody jeho vstupu na území se mohou lišit (MVČR, 2023).
- Dočasní pracovní migranti – osoby, které v zemi žijí (pracují) po určitou dobu, po níž se navracejí zpět do země svého původu (MVČR, 2023).
- Vysoce kvalifikovaní migranti – lidé, kteří v zemi působí za účelem práce (MVČR, 2023).
- Rodinní příslušníci – osoby, které do země putují za svými rodinnými příbuznými, kteří v zemi již delší dobou žijí (MVČR, 2023).
- Navrátilci – osoby, které se po určité době navracejí zpět do země svého původu (MVČR, 2023).

Uprchlíci a migranti ve velkých přesunech často čelí zoufalé zkoušce (Global compact for migration, 2016). Dále je v deklaraci (2016) zmíněno, že mnozí podstupují velká rizika a vydávají se na nebezpečné cesty, které mnozí nemusí přežít (Global compact for migration, 2016). Někteří se cítí být nuceni využívat služeb zločineckých skupin, včetně převaděčů, a jiní se mohou stát obětí těchto skupin nebo se stát obětí obchodování s lidmi. I když dorazí do cíle, čelí nejistému přijetí a nejisté budoucnosti (Global compact for migration, 2016).

### **Druhy migrace**

Pospíchalová (2013) rozděluje migraci z hlediska příčin a času.

- *Z hlediska příčin*

**Ekonomické příčiny** – osoby opouštějící svou rodnou zemi z ekonomických důvodů, hledají lépe placenou práci v zahraničí. Těžká finanční situace jedinců může být

následkem rozpadu ekonomiky dané země. Důvody, kdy lidé migrují za lepším životním do jiné země, jsou nejčastější formou migrace.

**Sociální příčiny** – ze své země lidé odcházejí za vidinou dosažení určitého vzdělání, které je v jejich zemi nedostupné z finančních nebo sociálních důvodů. Tyto osoby se častokrát rozhodnout v dané zemi založit rodinu, zůstávají se svým partnerem a do své rodné země už se nevrátí.

**Demografické příčiny** – V zemích třetího světa se lidé z důvodu rychle rostoucí populace a nemožnosti se zapojit do ekonomického života ve své zemi rozhodují opustit přelidněné a ekonomicky slabé oblasti.

**Politické příčiny** – forma nedobrovolné migrace, kterou zapříčinila politická situace v rodné zemi. Lidem zde hrozilo nebezpečí, proto byli nuceni odjet do jiné země a častokrát to znamená, že se ani nikdy nevrátí zpět.

**Ekologické příčiny** – o hrozbě migrace z důvodu ekologických příčin se hovoří v souvislosti se zhoršujícím se stavem našeho životního prostředí. Teorie říkají, že v důsledku globálního oteplování a dalších změn klimatu se může dát do pohybu a migrovat několik milionů lidí.

- *Z hlediska času*

**Krátkodobá migrace** – považuje se za krátkodobou, pokud trvá méně než 12 měsíců a součástí je rekreační cestování, cesty za prací nebo studiem. Taková migrace má zpravidla větší dopad na sociální status jedince než na společnost. Cílem tohoto typu migrace je zlepšení ekonomických, sociálních nebo osobnostních podmínek konkrétního člověka. Osoba pracující mimo svou zemi může okamžitě zlepšovat ekonomickou situaci své rodiny díky finančním prostředkům zasílaným rodině do své vlastní země.

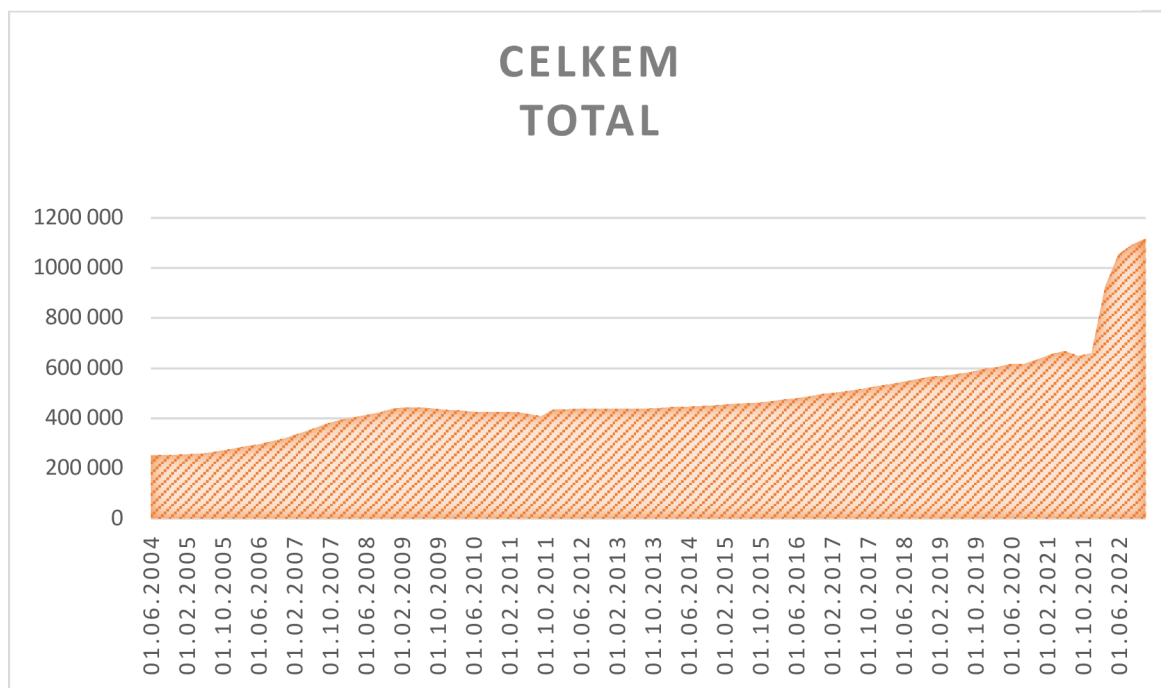
V publikaci A. Kumara (2015) se uvádí, že krátká migrace se stává stále populárnější v méně rozvinutých zemích, kde je nízká úroveň zaměstnanosti a nedostatek ekonomických příležitostí. Tento typ migrace přináší do těchto zemí významné příjmy a umožňuje zlepšit životní úroveň jejich obyvatel (Kumar, 2015).

**Dlouhodobá migrace** – Pospíchalová (2013) uvádí, že dlouhodobá migrace trvá déle než 12 měsíců a důvody takového typu migrace jsou neuspokojivé ekonomické zázemí v rodné zemi nebo uprchlictví z důsledků nepokojů a válečných konfliktů.

### 1.1.1 Demografické údaje migrace v ČR

Statisticky demografické záznamy ukazují, že počty cizinců rapidně stoupají. Nárůst cizinců v ČR zaznamenává také graf č. 1 níže. Podle Českého statistického úřadu (2023) bylo k datu 31. 3. 2023 na území České republiky registrováno 1 010 692 cizinců. Z tohoto počtu tvořili největší skupinu Ukrajinci (527 268), následovali Slováci, Vietnamci, Rusové a Poláci (ČSÚ, 2023). Z celkového počtu cizinců jen 334 154 cizinců s trvalým pobytem v České republice (ČSÚ, 2023). Oproti konci roku 2021 je celkový počet cizinců na území ČR téměř dvojnásobný, tedy o 455 305 cizinců více (ČSÚ, 2023). A pro představu v roce 2004 bylo na našem území registrováno 254 000 cizinců a z toho polovina s trvalým pobytem (ČSÚ, 2023).

Graf 1 Vývoj počtu cizinců



Zdroj: Český statistický úřad, 2022

Podle MVČR (2022) za výrazným nárůstem počtu cizinců na území ČR stojí zejména vydávání dočasné ochrany občanům Ukrajiny, kteří utíkají před válkou na Ukrajině. Ke konci roku bylo v ČR vydáno celkem 412 618 dlouhodobých víz za účelem dočasné ochrany (MVČR, 2022). Co se týče nelegální migrace, bylo zajištěno celkem 19 415 osob (MVČR, 2022). V porovnání s totožným obdobím roku 2021 se jedná o nárůst o 132 % (MVČR, 2022).

## ***1.2 Sociální práce s cizinci***

Sociální práce s cizinci je téma, které zahrnuje široké spektrum oblastí, včetně migrace, azylu, integrace, multikulturalismu a lidských práv. Odborníci v této oblasti se snaží pomoci cizincům, kteří se ocitli v nepříznivé situaci, a poskytují jim podporu a služby, které potřebují k integraci do nového prostředí.

Podle Pastrňáka (2008) byl na začátku 90. let 20. století zaznamenán nový fenomén, a to velký nárůst migrace. Česká republika na tyto migrační vlny reagovala zajišťováním jejich hmotných potřeb, a dále bylo potřeba vytvořit podmínky pro řešení sociálních problémů jednotlivců, ale i rodin nebo skupin (Pastrňák, 2008). Tento autor dále uvádí, že se jednalo o problémy s usídlením, ale i zaměstnáváním. Tato problematika přispěla ke vzniku zcela nové oblasti sociální práce, která u nás do té doby neměla tradici (Pastrňák, 2008). Cílem bylo působit na tyto minoritní skupiny tak, aby jejich integrace v novém prostředí proběhla co nejlépe a zároveň bylo nutné působit na majoritní společnost, aby je přijala mezi sebe (Pastrňák, 2008).

Co se týče dětí bez doprovodu, Cebulko (2014) uvádí, že tito mladí lidé nemají stejné právní postavení a stát s nimi po jejich příchodu zachází zcela odlišně. Zijlstra (2020) uvádí, že děti umístěné pod státním dohledem a pobývající v ústavní nebo pěstounské péči jsou zranitelnější vůči násilí než děti, které žijí se svými vlastními rodinami. Specifickou skupinu dětí pobývajících v přijímacích zařízeních pod státním dohledem tvoří děti uprchlíků bez doprovodu, které uprchly do hostitelské země bez rodičů (Zijlstra et al., 2020). V některých evropských zemích jsou děti uprchlíků bez doprovodu chráněny společně s majoritními dětmi, které byly umístěny mimo domov (Sandermann et al., 2017).

Jednou z cílových skupin sociální práce jsou cizinci, kteří mají specifické potřeby, proto i sociální práce s touto cílovou skupinou vyžaduje konkrétní teoretické znalosti, praktické dovednosti a konkrétní trénink a supervizi sociálních pracovníků (Matoušek, 2010).

Dále je podle Matouška (2010) pro cizince přechod do jiné země velmi stresující, a proto je třeba s cizinci pracovat s trpělivostí a citlivostí. Prvním krokem pro dobrou spolupráci je pochopení klientových opravdových potřeb, od kterých se následně rozvíjí další spolupráce (Matoušek, 2010). Na začátku spolupráce je potřeba vyjasnit roli sociálního pracovníka, jeho možnosti a co už je za hranou jeho možností (Matoušek, 2010).

Dle Dvořákové (2008) migranti přicházejí do nové země z odlišného prostředí a s jinými možnostmi, ale se společnými problémy plynoucí z útěku a vynuceného života v cizině. Můžeme rozlišovat dvě skupiny uprchlíků ve vztahu k sociálním problémům, a to traumatizovaný a netraumatizovaný uprchlíky (Dvořáková et al., 2008). Dále podle autorů, většina uprchlíků jsou ti, kteří prožili nesnáze, ale kteří mají možnosti na to, aby se dokázali se svými starostmi vyrovnat a zvládnout život v novém prostředí. Tito lidé potřebují především poskytnout poradenství a všeobecné informace o společnosti a podmínkách (Dvořáková et al., 2008).

Mnohem menší skupinu tvoří uprchlíci, kteří byli vystaveni traumatizujícím zkušenostem do takové míry, že jejich psychická a fyzická odolnost je naprosto nedostatečná, a proto potřebují kromě základní pomoci či podpory specializované služby (Dvořáková et al., 2008). Typickou institucí jsou odbory sociálních služeb (Dvořáková et al., 2008). Molnar (2017) uvádí, že mnoho jednotlivců a organizací zažívá zástupné nebo nepřímé trauma, které je definováno jako vystavení traumatickým zážitkům jiných lidí. Dle autora, ti, kteří jsou svědky dětí traumatizovaných zneužíváním nebo zanedbáváním, včetně pracovníků sociálně-právní ochrany dětí, poradců, poskytovatelů zdravotní péče, advokátů a těch, kteří vyšetřují zločiny na dětech, jsou všichni pravidelně vystaveni traumatickým příběhům, často na denní bázi ve své práci. Rutinní vystavení traumatickým zážitkům druhých je pracovní výzvou ve všech těchto profesích (Molnar et al., 2017).

Podle Dvořákové (2008) jsou sociální pracovníci z těchto institucí odpovědní za integrační proces včetně finanční podpory, vedení a poradenství. Snaha o přijetí uprchlíků do společnosti a jejich adaptace musí být založena na všeobecné perspektivě situace zvláště každého uprchlíka včetně aspektů, jako jsou finance, zaměstnání, bydlení a rodinné vazby (Dvořáková et al., 2008).

Při práci s traumatizovanými uprchlíky musí mít sociální pracovníci dostačující přehled o traumatizaci uprchlíků, aby byli schopni rozpoznat symptomy nebo účinky traumatu (Dvořáková et al., 2008). Dále musí být pracovníci schopni vést podpůrný a objasňující rozhovor a současně odkazovat svého klienta na ostatní potřebné instituce či organizace (Dvořáková et al., 2008).

Kulhavá (2015) uvádí tři základní překážky, které s sebou přináší migrace. První a zároveň největší překážkou je jazyková bariéra. V cizí zemi většinou nikomu moc

nerozumíme a informace se k nám dostávají zkresleně i přes to, že nám někdo překládá každé slovo.

Jako další překážku Kulhavá (2015) uvádí normy a zvyky cizí země. Každá země a její společnost má jiné normy a my nevíme, jak a co funguje, kde se co vyřizuje, co vše k životu na daném území potřebujeme atd.

Jako poslední překážka, se kterou se v cizí zemi setkáme, je dle autorky přerušování sociálních vazeb. Ztrácíme kontakt se známými, kamarády a častokrát i s rodinou. Stejně jako s budováním svého společenského statusu, se musí vybudovat i nové sociální vazby (Kulhavá, 2015).

Dle Matouška (2010) stejně jako každý člověk, tak i cizinec, potřebuje mít uspokojené své potřeby. Vysoký komisariát OSN pro uprchlíky vymezuje šest základních potřeb (Matoušek, 2010):

1. Rodinný život – potřeba být členem rodiny a vychovávat své děti
2. Potřeba soběstačnosti – vědomí cizince, že má svůj život ve vlastních rukou
3. Dorozumívání – schopnost dorozumět se tak, aby nedošlo k nedorozumění
4. Zachování lidské důstojnosti
5. Být zaměstnán
6. Nalezení identity – být součástí společnosti, kde můžeme nalézt podporu a pomoc (Matoušek, 2010).

Matoušek (2010) dále uvádí, že principy a zásady, které by měly být při práci s cizinci dodržovány, zahrnují ochranu práv a zájmů osob, respektování důstojnosti, právo na soukromí, důvěru a jedinečnost všech osob „*bez ohledu na jejich původ, etnickou příslušnost, rasu či barvu pleti, mateřský jazyk, věk, zdravotní stav, sexuální orientaci, ekonomickou situaci, náboženské a politické přesvědčení a bez toho, jak se podílí na společenském životě*“ (Matoušek, 2010, s. 334).

Dokonalým výsledkem, kterého se sociální práce s cílovou skupinou cizinci snaží docílit, je integrace cizince do české společnosti (Matoušek, 2010).



### ***1.2.1 Metody, techniky a nástroje sociální práce s cizinci na OSPOD***

Problematika sociální práce s cizinci je v dnešní době stále aktuální a náročná. Tato kapitola se zaměří na metody sociální práce s cizinci v rámci orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD).

Podle Pemové (2012) orgány sociálně-právní ochrany dětí využívají celou řadu metod, technik, přístupů a poradenství, především v sociální práci s rodinou.

#### **Case management**

Pemová (2012) vyzdvihuje důležitost case managementu, v rámci něhož se vykonává sociální práce zaměřená na úkol a také případová sociální práce. Dle autorky je hlavním cílem case managementu aktivizace klienta a snaha o jeho zplnomocnění vedoucí k řešení klientovy životní situace. Dále je podle tentýž autorky třeba pracovat nejen s klientem samotným, ale zároveň s jeho prostředím. Pemová (2012) dále uvádí, že jde o model, kdy sociální pracovník představuje klíčového pracovníka rodiny, který má za úkol koordinovat služby poskytované klientům. Canady (2016) zmiňuje, že tato činnost, jakožto zapojení klienta, je jádrem pracovní náplně sociálního pracovníka. Case management se využívá především během řešení takových sociálních nebo životních situací, pro které je v rámci úspěšnosti potřebná spoluúčast klienta a multidisciplinárního týmu (Pemová, 2012). Autorka dále doporučuje, aby byl klient sám aktivně zapojen do všech fází procesu.

#### **Přístup orientovaný na úkol**

Pemová (2012) také vymezuje sociální práci zaměřenou na úkol. Sociální práce zaměřená na úkol je založena na principu krátkodobé intervence, která má jasně vymezené cíle (Pemová, 2012). Autorka popisuje sociální práci zaměřenou na úkol tak, že se zaměřuje na využívání silných stránek klienta a jeho osobnosti. Dle Pemové (2012) sociální pracovník sehrává roli poskytovatele alternativ, ze kterých si následně klient vybírá pro něj tu nejvhodnější možnost.

#### **Krizová intervence**

Vodáčková (2020) uvádí, že se jedná o práci s klientem, kdy klient zrovna prožívá zátěžovou, nepříznivou nebo ohrožující situaci. Dále je zde dle autorky sociální pracovník

aktivní a uskutečňuje co nejrychlejší intervenci, podporuje klienta v tom, aby problém řešil také za pomoci vlastních kompetencí.

### **Případová konference**

Pemová (2012) popisuje případovou konferenci jako techniku case managementu. V manuálu k případovým konferencím od Ministerstva práce a sociálních věcí (2011) je případová konference popisována jako plánované a koordinované setkání klienta, jeho rodiny a všech ostatních, kteří pro ně představují nebo mohou představovat podpůrnou síť. Liel et al. (2020) uvádí, že je důležité dbát na včasnost intervence, která dopomáhá ke včasnému odhalení dalších možných patologií, které se v rodině mohou vyskytovat.

Cílem takového setkání je výměna informací, zhodnocení situace dítěte a jeho rodiny, hledání vhodného řešení a plánování společného procesu, který povede k naplňování potřeb dítěte (MPSV, 2011). Výstupem případové konference je individuální plán (MPSV,2011).

MPSV (2011) následně vymezuje přínosy případové konference:

- **Pracovníkům OSPOD**

- Možnost rychlé reakce na vzniklou situaci
- Operativní vytvoření podpůrné sítě rodině a aktivizování potřebné pomoci
- Zaktivizování klienta a jeho blízkých
- Získání širšího pohledu na situaci dítěte z několika možných úhlů
- Získání představy o tom, jak se rodič či dítě projevují v jiných prostředcích, v interakci s jinými profesionály
- Strukturování klientské práce
- Koordinování péče
- Možnost ověření správnosti dosavadních postupů
- Snižují jednostrannou odpovědnost orgánu sociálně-právní ochrany dětí
- Zabraňují subjektivnímu hodnocení situace

- **Klientům**

- Povzbuzení
- Motivaci
- Nový potenciál
- Návrat k převzetí odpovědnosti

- Důvěru ve změnu obtížné situace
  - Pocit bezpečí, kontinuity a smysluplnosti
  - Pocit vlastní hodnoty
  - Prostor, kde se nemusí bát mluvit o svém problému a v němž hledá řešení ne v konfrontaci, ale ve spolupráci s odborníky, které by zřejmě sám nikdy neoslovil
  - Řešení situace
  - Ochrana
- **Všem zúčastněným**
    - Prostor k výměně nezbytných informací
    - Sjednocení a vytvoření individuálního plánu péče
    - Vyjasnění očekávání jednotlivých stran, sdílení
    - Možnost konfrontace vlastní zkušenosti se zkušenostmi ostatních = nové pohledy, zkušenosti a znalosti
    - Pružné reakce na aktuální potřeby klienta a typ problému
    - Potenciál pro kreativní hledání nových řešení, nová motivace pro práci
    - Vyřešení více problémů najednou
    - Vzájemné sladění, harmonizace jednotlivých intervencí
    - Místo pro navázání osobní spolupráce a sladění komunikace jednotlivých subjektů

Případových konferencích mohou být zúčastněni přirozeně také noví nebo doposud méně aktivní účastníci (škola, lékař, terapeut, příbuzní atd.) (MPSV, 2011).

Díky tomu, že se sejde několik profesionálů, kteří jsou ochotni sdílet své znalosti, dovednosti a zkušenosti, dochází tak často ke zjištění, že zdánlivě neřešitelná situace není neřešitelná skutečně (MPSV, 2011).

### **Sociální šetření v rodině**

Sociální šetření je činnost vykonávaná sociálním pracovníkem orgánu sociálně-právní ochrany dětí a je součástí komplexního hodnocení rodiny, které je provedeno zpravidla před tím, než se vypracovává tzv. „individuální plán ochrany dítěte“ (dále jen IPOD) (Pemová, 2012). Účelem IPOD je dle autorky stanovení strategií, které slouží k napomáhání při řešení dopadů nevhodné nebo nedostatečné péče o dítě, společně s klientem. Tento dokument by měl podle Pemové (2012) poskytnout jasný postup

s konkrétními požadavky a doporučeními pro dosahování změn, a to jak pro klienta, tak i pro OSPOD.

Pemová (2012) také uvádí, že díky sociálnímu šetření v rodině by mělo dojít k dosažení informací o prostředí, ve kterém se dítě nachází, dále jakým způsobem je s dítětem zacházeno a postaráno ve smyslu zajišťování jeho potřeb, ale také vyhledávání rizik, které mohou být v jeho domácím prostředí ohrožující.

### **Depistáž**

Matoušek (2016) říká, že jde o aktivní vyhledávání osob z dané cílové skupiny. Dle ustanovení §10 odst. 1 písm. a zákona č. 363/2021 Sb., ZSPOD, je obecní úřad povinen vyhledávat děti uvedené v § 6 zákona č. 363/2021 Sb., ZSPOD.

### **Individuální plán ochrany dítěte – IPOD**

Dle § 10 odst. 3, písm. d) zákona č. 323/2021 ZSPOD individuální plán ochrany dítěte vymezuje příčiny ohrožení dítěte, určí opatření k zajištění ochrany dítěte, k poskytnutí pomoci rodině ohroženého dítěte a k posílení funkcí rodiny a stanoví časový plán pro provádění těchto opatření. Solařová (2018) uvádí, že se jedná o plán práce mezi rodinou, dítětem a sociálním pracovníkem orgánu sociálně-právní ochrany dětí, který je zaměřen na naplnění potřeb daného dítěte.

### **Základní a odborné poradenství**

Tyto pojmy – základní a odborné poradenství – jsou definovány v zákoně o sociálních službách, v §37, kde obě definice patří pod tzv. „sociální poradenství“ a zaměřují se na ně odstavce 1-4:

*„1 Sociální poradenství zahrnuje*

- a) základní sociální poradenství,*
- b) odborné sociální poradenství.*

*2 Základní sociální poradenství poskytuje osobám potřebné informace přispívající k řešení jejich nepříznivé sociální situace. Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.*

*3 Odborné sociální poradenství je poskytováno se zaměřením na potřeby jednotlivých okruhů sociálních skupin osob v občanských poradnách, manželských a rodinných poradnách, poradnách pro seniory, poradnách pro osoby se zdravotním postižením, poradnách pro oběti trestných činů a domácího násilí a ve speciálních lůžkových zdravotnických zařízeních hospicového typu; zahrnuje též sociální práci s osobami, jejichž způsob života může vést ke konfliktu se společností.*

*4 Služba podle odstavce 3 obsahuje tyto základní činnosti:*

- a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím,*
- b) sociálně terapeutické činnosti,*
- c) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“*

## **Empowerment**

Další důležitou metodou sociální práce s cizinci je tzv. empowerment, tedy posílení klienta v jeho schopnosti řešit své problémy a zlepšovat svou situaci. Tuto metodu podrobně popisuje například Gruberová (2016). Tato autorka uvádí, že důležitým prvkem sociální práce s cizinci je individuální přístup ke klientovi a práce s ním na základě jeho konkrétních potřeb a situace. Autorka popisuje empowerment jako metodu, která spočívá v posílení klienta v jeho schopnosti řešit své problémy a zlepšovat svou situaci. Pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí tak může pomoci klientovi získat potřebné dovednosti a nástroje k tomu, aby se stal aktivním účastníkem svého života a dosáhl svých cílů (Gruberová, 2016).

Empowerment v sociální práci zahrnuje několik kroků a to (Grauberová, 2016):

- Identifikování klientových potřeb a cílů – Prvním krokem empowermentu je určení potřeb klienta a jeho cílů. Toto poskytuje jasný základ pro další práci.
- Vytvoření strategie – Poté je nutné vytvořit strategii, která umožní klientovi dosáhnout jeho cílů. Je důležité vytvořit realistickou strategii, která bude pro klienta proveditelná.
- Podpora samostatnosti klienta – Klienta je třeba povzbudit a podpořit, aby se snažil řešit své problémy sám. To zahrnuje podporu jeho schopností, znalostí a dovedností.

- Vyhledání zdrojů – Empowerment zahrnuje identifikaci zdrojů, které mohou klientovi pomoci při řešení jeho problémů. Tyto zdroje mohou být vnitřní, jako jsou jeho schopnosti a znalosti, nebo vnější, jako jsou rodina, přátelé a komunita.
- Plánování a hodnocení – Empowerment zahrnuje pravidelné plánování a hodnocení, aby se zajistilo, že klient dosahuje svých cílů. Během tohoto procesu se mohou vyvinout nové cíle a strategie.

Gruberová (2016) uvádí, že empowerment je velmi důležitou metodou, protože umožňuje klientům převzít kontrolu nad svým životem a zlepšit kvalitu svého života. Klienti se stávají aktivními účastníky svého života a většího celku – společnosti (Gruberová, 2016).

Spolupráce s rodinou a sítěmi je také důležitým prvkem sociální práce s cizinci. Čermáková (2014) zdůrazňuje význam sociálních sítí a spolupráci mezi různými organizacemi a institucemi, které mohou pomoci klientovi získat potřebné zdroje a podporu. Pracovník orgánu sociálně-právní ochrany dětí může také pomoci klientovi vytvořit a udržet kvalitní vztahy s rodinou a blízkými osobami (Čermáková, 2014).

### **Další metody a techniky**

Čermáková (2014) popisuje, že samotná problematika sociální práce s cizinci je velmi komplexní a náročná, protože se v ní propojují různé aspekty, jako jsou kulturní rozdíly, jazyková bariéra, legální a imigrační status, ekonomická situace, psychosociální faktory a další. Proto je pro úspěšnou sociální práci s cizinci velmi důležité, aby pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí měli dostatečné odborné znalosti a dovednosti, aby byli schopni adekvátně reagovat na specifické potřeby a situace jednotlivých klientů (Čermáková, 2014).

Podle Čermákové (2014) jsou klíčovými prvky pro úspěšnou sociální práci s cizinci zejména interkulturní komunikace a porozumění, respektování rozdílů mezi kulturami a individuální přístup ke klientům. Jakoubková (2019) upozorňuje na významné role návštěvníků a tlumočnicků v tomto procesu, kteří mohou pomoci překonat jazykovou bariéru a zprostředkovat komunikaci mezi klientem a pracovníkem. Dále Čermáková (2014) zdůrazňuje význam sociálních sítí a partnerství mezi různými organizacemi a institucemi.

V rámci orgánu sociálně-právní ochrany dětí lze použít různé metody sociální práce s cizinci, v závislosti na konkrétní situaci a potřebách klienta (Čermáková, 2014). Dále

autorka uvádí, že mezi tyto metody patří například individuální terapie, skupinové terapie, sociální výchova, práce s rodinou a sítěmi, nebo práce s komunitou.

Podle Jakoubkové (2019) je velmi důležité získat důvěru klienta a vytvořit s ním kvalitní vztah, který je založen na vzájemném respektu a porozumění. Tato autorka také zdůrazňuje význam vzdělávání pracovníků v oblasti interkulturní komunikace a problematiky cizinců, aby byli schopni lépe porozumět a adekvátně reagovat na potřeby klientů.

### ***1.2.2 Podpůrné sítě pro cizince***

Tato kapitola obsahuje informace o přístupech v budování sítí klientů. Mnoho uprchlíků může ztratit své sociální sítě a podporu kvůli událostem, které vedly k nucené migraci (Renner et al., 2021). Cílem vytváření sítí je dle Dvořákové (2008) vytvořit a udržovat síť lidí, kteří klientovi cizincovi účelně pomohou k dosažení cílů. Čím je síť (kontakty) širší, tím je integrace lepší a rychlejší (Dvořáková et al., 2008). Migrací způsobená ztráta sociálních sítí a podpory může také vést ke zvýšené sociální izolaci a osamělosti, což může mít hluboký dopad na zdraví a kvalitu života cizinců (Courtin a Knapp, 2017). Bizri (2017) uvádí, že sociální sítě a kontakty jsou považovány za cenné zdroje – poskytují přístup k moci, znalostem a sociálnímu kapitálu. Budovat síť kontaktů je možné jen tehdy, když klient ví, jak správně komunikovat – jak správně klást otázky a jak mluvit o sobě takovým způsobem, aby to bylo zajímavé (Dvořáková a kol., 2008). Podle těchto autorů je sebejistota a vědomí, že mám někomu co sdělit, jsou základem úspěšného navázání kontaktu. Konkrétní osoba musí vědět, čeho chce dosáhnout a podle toho si musí naplánovat koho a jakým způsobem oslovit otázky (Dvořáková a kol., 2008). Participant si hned na počátku musí odpovědět na následující otázky (Dvořáková a kol., 2008):

- Jaké informace potřebuji a kde je získám? Kde začnu?
- Kdo jsou lidé, kteří mi mohou pomoci?

### **Koncepce ve vytváření sítí**

Dvořáková a kol. (2008) uvádí, že v oboru sociální práce nalezneme tři různé přístupy ve vytváření podpůrných sítí:

- 1) **Případový management:** profesionální zasíťování klienta – Sociální pracovníci se mohou potkávat s řešením problémů svých klientů za účelem vzájemné spolupráce ve prospěch klienta.
- 2) **Sociální podpora sítě** – Sociální sítě potřebujeme každý, všichni potřebujeme druhé pro emocionální útěchu, praktickou podporu a pro sběr informací. Každá síť klienta je tvořena individuálně s ohledem na jeho vlastní potřeby, tudíž síť každého jednotlivce se liší díky různorodosti osob jiného původu. První síť v životě člověka je získána narozením a rodinou. Následné prohlubování sítě je zapříčiněno prostřednictvím přátelství a účelově vzniklých kontaktů. Sociální síť je podmínkou pro zvládání každodenního života. Výzkumy dokazují, že sítě kontaktů pomáhají s vyrovnáním se se stresem. Sociální pracovník může organizovat různá setkávání pro cizince za účelem budování sítě a kontaktů. Jelikož klient většinou vnímá takováto setkání pasivně, ještě lepší je naučit klienta vyhledávat kontakty aktivně, a především samostatně i mimo terapie.
- 3) **Vytváření sítí jako aktivita** – Cílem této metody je naučit klienta aktivně a samostatně vyhledávat a budovat potřebné kontakty. S uvědoměním si svých schopností a přání si klient dovede přijít s návrhem, které kontakty jsou důležité pro uskutečnění jeho krátkodobých a dlouhodobých cílů. Tyto kontakty může získat i neformální cestou, např. ve škole, v práci, ve sportovním klubu. Budování sítě je důležité už jen proto, že v Evropě je většina volných pracovních míst zaplněna na základě neformálně vytvořené sítě (Dvořáková a kol., 2008).

### **Fáze průběhu**

Dvořáková a kol. (2008) popisuje jednotlivé kroky průběhu správného vytváření sítí kontaktů cizince, které budou v této části popsány. Klient si za pomoci kouče nebo svého klíčového pracovníka připraví seznam osob, který by mu mohli pomoci a chtěl by je kontaktovat. Následně společně vymyslí strategii, jak kontaktování dané osoby provedou. Posléze si kouč připraví individuální modelové situace, zacílené na problém klienta, ve kterých si klient procvičí navázání kontaktu nanečisto. Do další schůzky mezi klientem a koučem, klient skutečně naváže kontakt s danou osobou a během dalšího společného setkání zhodnotí, jak bylo navázání kontaktu provedeno a zda je kontakt užitečný, tak jak předvídali. Jestliže se kontakt vytvořit nepodařilo, nebo se ukázalo, že daná



zkontaktovaná osoba klientovi nemůže pomoci, sociální pracovník a participant zvažují další možné osoby a řešení (Dvořáková a kol., 2008).

Existují zde různá státní zařízení, ale i spousta neziskových organizací, které se zaměřují na pomoc a podporu cizincům, kteří se ocitnou v těžké životní situaci v zahraničí a mají problémy s adaptací na nové prostředí (Kulhavá, 2015). O těchto organizacích se dozví buďto od jiných cizinců ve svém okolí, anebo přímo ve státních zařízeních jako jsou pobytová střediska nebo úřady (Kulhavá, 2015).

Kulhavá (2015) dále uvádí, že většina nestátních organizací pro pomoc cizincům, má registrované služby a své cílové skupině poskytuje odborné sociální poradenství, terénní programy nebo sociálně aktivizační služby.

Jednou z organizací, která se zabývá podporou cizinců v České republice, je Nadace Sue Ryder. Tato organizace poskytuje pomoc především cizincům s hendikepou a také rodinám s dětmi (Sue Ryder, 2023). Mezi služby, které Nadace Sue Ryder nabízí, patří například poradenství ohledně ubytování, práce, vzdělávání a zdravotní péče (Sue Ryder, 2023). Nadace také organizuje kurzy češtiny a kulturní aktivity (Sue Ryder, 2023).

Další organizací, která se věnuje podpoře cizinců, je organizace Counselling pro cizince. Ta se zaměřuje na poskytování psychologické pomoci cizincům a rodinám s dětmi v obtížné situaci (Counselling pro cizince, 2023). Mezi služby, které organizace Counselling nabízí, patří terapeutická poradenství, psychologická podpora, informace o právech a povinnostech v ČR a další (Counselling pro cizince, 2023).

### ***1.3 Orgán sociálně-právní ochrany dětí***

Dle zákona 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí §1, se sociálně-právní ochranou dětí rozumí zejména ochrana dítěte na řádnou výchovu a příznivý vývoj, ochrana oprávněných zájmů dítěte, ochrana jeho jmění a zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, pokud nemůže být dítě z patřičných důvodů vychováno ve vlastní rodině. Sociálně-právní ochrana dětí představuje zajištění práva dítěte na život, jeho příznivý vývoj, rodičovskou péči a život v rodině, identitu dítěte, svobodu myšlení svědomí a náboženství, a na právo vzdělání.

Předním hlediskem poskytování sociálně-právní ochrany dětí je nejlepší zájem, prospěch a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou

výchovu a péči (MPSV, 2013). Sociálně-právní ochrana se poskytuje všem dětem bez rozdílu, bez jakékoliv diskriminace podle rasy, barvy pleti, pohlaví, jazyka, náboženství, politického nebo jiného smýšlení, národnostního, etnického nebo sociálního původu (MPSV, 2013). Bouma (2019) uvádí, že pracovníci v systému sociálně-právní ochrany dětí činí širokou škálu rozhodnutí, od toho, zda zahájit vyšetřování, otevřít případ pro pokračování služeb, poskytnout opatření na ochranu dítěte či odloučit dítě od jeho rodiny. Tato rozhodnutí se opakují a mohou ovlivnit každodenní život rodin (Bouma et al., 2019). Zatímco někteří oceňují úsilí odborníků na ochranu dětí a těží z podpory, jiní mají negativní zkušenosti a ve svých interakcích s odborníky na ochranu dětí se setkávají s nerovnováhou moci nebo nemají prospěch ze služeb nebo opatření na ochranu dětí (Bouma et al., 2019).

Dle Novotné a kol. (2014) sociálně-právní ochrana dětí představuje zajištění práva dítěte na život, příznivý vývoj včetně rodičovské péče a život v rodině, svobodu myšlení, svědomí a náboženství, právo na vzdělání a zaměstnání a také ochranu dítěte před zneužíváním a násilím. Toto násilí může mít jakoukoli formu, včetně zanedbávání, fyzického zneužívání, emocionálního zneužívání, sexuálního zneužívání a/nebo vystavení násilím. Sexuální zneužívání a vykořisťování dětí, dětské sňatky a vystavení nebo zapojení dětí do obchodování s drogami jsou nejničivější formy zneužívání dětí (Pinheiro, 2006). Pachatelé týrání a zanedbávání dětí jsou většinou jejich pečovatelé, jako jsou rodiče a další rodinní příslušníci (Okato et al., 2018)

Zda zasáhnout do rodinného života je zakotveno v Úmluvě o právech dítěte, kde se uvádí, že autorita rodičů by měla být respektována, pokud to není neslučitelné s nejlepším zájmem dítěte (Výbor OSN pro práva dítěte, 1989). To ponechává rozhodujícím činitelům v systému ochrany dětí složitý úkol vyvážit právo na rodinný život a nejlepší zájem dítěte a učinit správná rozhodnutí s ohledem na poskytování služeb sociálně-právní ochrany dětí (Keddell, 2014). V některých případech může být dle autora vhodné poskytnout rodině intervence, jako jsou služby nebo opatření na ochranu dětí, zatímco v jiných rodinách může být rozumnější nezasahovat.

Matoušek (2007) uvádí, že se jedná o státní orgán, který je součástí obcí s rozšířenou působností. Cílovou skupinou jsou děti a rodina, kdy hlavním cílem je chránit děti v jejich vztahu k rodičům a okolí (Matoušek, 2007). Tento orgán se dle Matouška (2007) zabývá špatným zacházením rodičů a pečujících osob vůči dítěti. Dále má také za úkol v případech

nevhodného chování rodičů navrhnout taková opatření, která mají za úkol dítě ochránit (Matoušek, 2007). Tato opatření zahrnují mimo jiné omezení, pozastavení či úplné zbavení rodičovské zodpovědnosti (Matoušek, 2007).

Podle Borské (2019) se Česká republika zavázala k vykonávání státní správy v oblasti péče o nezletilé děti přijetím Úmluvy o právech dítěte. Autorka následně uvádí, že výkonem jsou pověřeny úřady obcí s rozšířenou působností, na kterých se ochranou práv a oprávněných zájmů nezletilého dítěte zabývají orgány sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). Dle Pemové (2012) je moderní sociálně-právní ochrana dětí charakteristická tím, že je centrálně garantovaná, ale lokálně provozována. Autorka dále zmiňuje, že v rovině již zmíněné centrální garance je výhodou objektivita, transparentnost, ale i možnost využití externích analýz a kontrol zvolených postupů a možnost přenosu příkladů dobré praxe. V rámci místního provozu sociálně-právní ochrany dětí je důležitá znalost konkrétních anamnéz dítěte, rodiny, komunity nebo i širších okruhů klienta v rámci konkrétní oblasti (Pemová, 2012).

Dle Novotné a kol. (2014) je jedním ze základních principů sociálně-právní ochrany dětí předcházet vzniku problémů nebo jejich narůstání, a proto má velmi významnou roli preventivní a také poradenská činnost.

Dle Macely (2015) mohou mít OSPOD i jiná označení. Mohou být označeny jako městské úřady, resp. úřady městysů (Macela, 2015). Statutární města mají specifickou právní úpravu, kde působnost obecního úřadu s rozšířenou působností je svěřena úřadům městských částí nebo obvodů, a to na základě příslušného statutu vydaného formou obecně závazných vyhlášek (Macela, 2015).

### ***1.3.1 Zákonný rámec***

MPSV (2023) uvádí, že ochrana dítěte je mnohem obtížnější pojem než sociálně-právní ochrana a zahrnuje ochranu velkého množství práv a oprávněných zájmů dítěte, a z toho důvodu je upravena v několika právních odvětvích a právních předpisech různé právní síly. Podle MPSV (2023) jsou předmětem činnosti tedy právnické a fyzické osoby a celá řada dalších orgánů. Samotná ochrana dítěte a jeho zajišťování práv se nachází v právních předpisech v oblasti rodinně-právní, sociální, školské, daňové, občanskoprávní, trestní a dalších (MPSV, 2023). Je tedy zcela jasné, že se právní úprava ochrany dítěte nedá shrnout do jednoho právního předpisu. Deklarace práv dítěte a Úmluva o právech dítěte

prohlašují rodinu jako základní jednotku společnosti a přirozené prostředí pro růst a blaho všech členů rodiny, zejména tedy dětí, která musí mít nárok na potřebnou ochranu a takovou pomoc, aby mohla plnit svou úlohu (MPSV, 2023). Tyto zmíněné mezinárodní dokumenty uvádějí, že dítě pro svou tělesnou a duševní nezralost potřebuje zvláštní záruky, péči a odpovídající právní ochranu před narozením a po něm (MPSV, 2023). Dále dle MPSV (2023) věnuje pozornost rodině a dětem i Listina základních práv a svobod, která je součástí ústavního pořádku. Konkrétně tedy článek 32, kdy dává rodinu a rodičovství pod ochranu zákona a dětem a mladistvým zaručuje zvláštní ochranu (MPSV, 2023). Zákony proto také deklarují jeden ze základních principů fungování rodiny, a to právo a povinnost rodičů společně vychovávat a pečovat o děti, a pokud je to třeba, požádat o pomoc (MPSV, 2023). Dále podle MPSV (2023) je jakékoli zasahování do soukromí a rodinného života možné pouze v tom případě, jestliže rodiče nebo osoby odpovědné za výchovu dětí o to požádají anebo se o děti nemohou nebo nechtějí starat.

Koldinská (2009) vymezuje zákonný rámec na mezinárodní úrovni:

- Ženevská deklarace práv dítěte (1924)
- Všeobecná deklarace lidských práv (1948)
- Deklarace práv dítěte (1959)
- Úmluva o právech dítěte (1989)

Tyto mezinárodní smlouvy jsou pro českou republiku závazné, stejně tak jako již zmíněný článek 32 v Listině základních práv a svobod (Koldinská, 2009).

### ***1.3.2 Legislativa v ČR***

Sociálně-právní ochrana dětí (SPOD) je upravena zákonem č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů.

#### **Znění zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí**

§ 1 Sociálně-právní ochrana dětí

„(1) Sociálně-právní ochranou dětí (dále jen "sociálně-právní ochrana") se rozumí zejména

„a) ochrana práva dítěte na příznivý vývoj a řádnou výchovu,

b) ochrana oprávněných zájmů dítěte, včetně ochrany jeho jmění,

*c) působení směřující k obnovení narušených funkcí rodiny,*

*d) zabezpečení náhradního rodinného prostředí pro dítě, které nemůže být trvale nebo dočasně vychovááno ve vlastní rodině.“*

§ 5 „Předním hlediskem sociálně-právní ochrany je zájem a blaho dítěte, ochrana rodičovství a rodiny a vzájemné právo rodičů a dětí na rodičovskou výchovu a péči. Přitom se přihlíží i k širšímu sociálnímu prostředí dítěte.“

### **Občanský zákoník č. 89/2012 Sb,**

Novotný (2014) uvádí, že dalším ze základních a velmi důležitých pramenů práva, ze kterého sociální pracovníci OSPOD čerpají je nový občanský zákoník, a to zejména oblast rodinného práva. Jsou zde legislativně vymezeny otázky týkající se manželství, manželského majetku, uspokojování potřeb rodiny, vzájemné vyživovací povinnosti členů rodiny a problematika náhradní rodinné péče (Novotný, 2014). Dále tento autor zmiňuje, že v novém občanském zákoníku najdeme zakotvena zvláštní ustanovení proti domácímu násilí, vztahy příbuzenstva, vzájemné vztahy rodičů a jejich dětí, podmínky a požadavky pro osvojení dětí. Zákoník dále řeší styky dítěte s osobou blízkou, a dále popírání a určování otcovství (Novotný, 2014).

### **Předpoklady pro výkon povolání sociálního pracovníka orgánu sociálně-právní ochrany dětí**

Zákon o sociálních službách předpoklady k výkonu tohoto povolání vymezuje následovně v § 110 takto:

*„1 Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je plná svéprávnost, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborná způsobilost podle tohoto zákona.“*

*„4 Odbornou způsobilostí k výkonu povolání sociálního pracovníka je*

*a) vyšší odborné vzdělání získané absolvováním vzdělávacího programu akreditovaného podle zvláštního právního předpisu v oborech vzdělání zaměřených na sociální práci a sociální pedagogiku, sociální pedagogiku, sociální a humanitární práci, sociální práci, sociálně právní činnost, charitní a sociální činnost,*

*b) vysokoškolské vzdělání získané studiem v bakalářském, magisterském nebo doktorském studijním programu zaměřeném na sociální práci, sociální politiku, sociální pedagogiku,*

*sociální péči, sociální patologii, právo nebo speciální pedagogiku, akreditovaném podle zvláštního právního předpisu“*

Zákon č. 312/2002 Sb., o úřednících územních samosprávných celků a o změně některých zákonů popisuje tyto předpoklady v § 4

*„1 Úředníkem se může stát fyzická osoba, která je státním občanem České republiky, popřípadě fyzická osoba, která je cizím státním občanem a má v České republice trvalý pobyt, dosáhla věku 18 let, je způsobilá k právním úkonům, je bezúhonná, ovládá jednací jazyk a splňuje další předpoklady pro výkon správních činností stanovené zvláštním právním předpisem.*

*2 Za bezúhonnou se pro účely tohoto zákona nepovažuje fyzická osoba, která byla pravomocně odsouzena*

*a) pro trestný čin spáchaný úmyslně, nebo*

*b) pro trestný čin spáchaný z nedbalosti za jednání související s výkonem veřejné správy, pokud se podle zákona na tuto osobu nehledí, jako by nebyla odsouzena.*

*3 Pracovní smlouvu k výkonu činnosti úředníka lze uzavřít jen s fyzickou osobou, která splňuje předpoklady podle odstavce 1;“*

Sociálně-právní ochranu dětí mohou poskytovat pouze ty osoby, které získaly odbornou způsobilost. Tím se rozumí řádně ukončené vysokoškolské vzdělání ve studijních programech v zákonem stanovených, nebo ukončené studium na vyšší odborné škole (§ 49a zákona č. 323/2021 Sb., ZSPOD)

Dle Pemové (2012) je profesionálním sociálním pracovníkem ten, kdo dosáhl předepsaného vzdělání, cíleně a systematicky pracuje se svou profesní zkušeností, při výkonu práce dodržuje standardy dobré praxe a následuje etický kodex. Dále by měl dle Pemové (2012) sociální pracovník mít teoretické a praktické znalosti a dovednosti, které získává prostřednictvím kvalifikovaného studia.

### **Činnosti sociálního pracovníka OSPOD**

Šámalová a Vojtíšek (2021) uvádějí, že činnost sociálních pracovníků v sociálně-právní ochraně dětí spočívá v poradenských a preventivních činnostech, kdy se jedná zejména o řešení úpravy péče o dítě při rozvodovém řízení, výkon ústavní nebo ochranné výchovy, výkon sociálně-právní ochrany ve vztahu k cizincům nebo otázka náhradní rodinné péče.

Matoušek (2016) uvádí níže jmenované činnosti sociálních pracovníků OSPOD za účelem poskytování sociálně-právní ochrany dětem. Jedná se o:

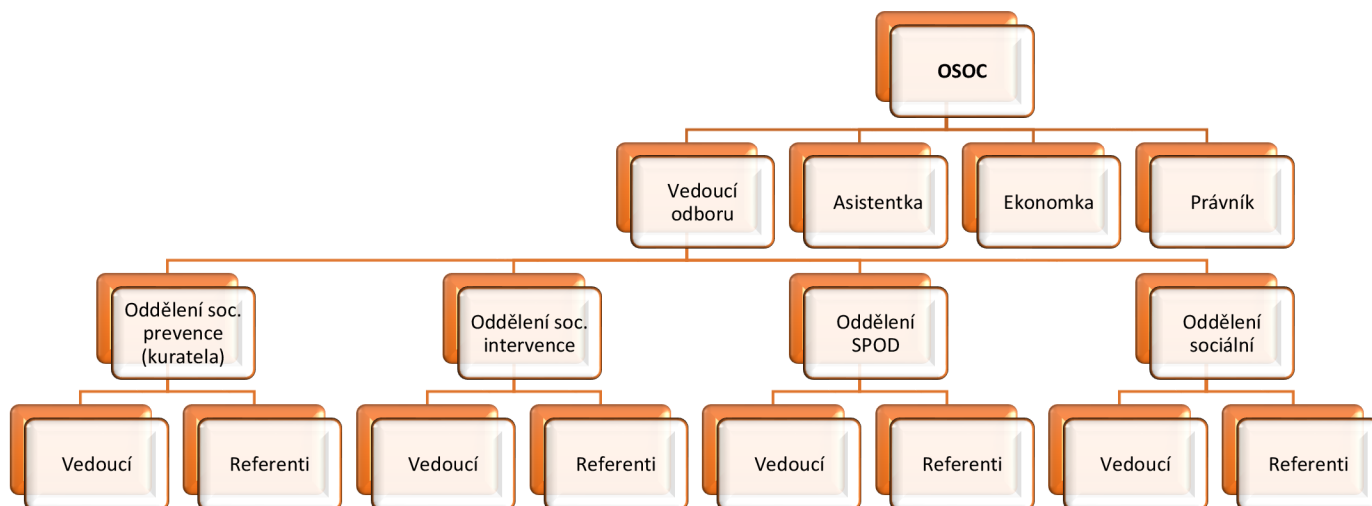
- Vyhledávání dětí, které pomoc potřebují, zejména děti uvedené v § 6,
- Poskytuje poradenství týkající se práv, povinností a zájmů klientů a jejich sociálního fungování v životní situaci
- SP posuzuje situaci rodiny a dítěte
- Vedení spisové dokumentace
- Výkon činnosti za účelem obnovení fungování rodiny
- Provádí sociální šetření v domácnostech rodin
- Podává návrhy k rozhodování soudu ve věcech týkajících se nezletilých dětí
- Vykonává funkci kolizního opatrovníka, který zastupuje zájmy dětí před soudem
- Ukládá rodičům povinnosti týkajících se návštěv v zařízeních poskytující odborné poradenství
- Ukládá výchovná opatření rodičům ve formě napomenutí, dohledu anebo omezení
- Spolupracuje s dalšími profesionály nebo zařízeními (Matoušek, 2016).

Výše zmíněné činnosti ve skutečnosti znamenají, že důležitou náplní práce sociálního pracovníka OSPOD při poskytování služeb klientům by měla být komunikace s klientem, zkoumání míry ohrožení dítěte a určování a hodnocení negativních vlivů, které mají dopad na dítě a způsobují ohrožení dítěte či sociální problémy (Matoušek, 2016). Další činností OSPOD by mělo být provádění intervencí v rodině, které vedou k minimalizaci ohrožení dítěte, dále ovlivňování průběhu rozvodu rodičů tak, aby nedocházelo k nepříznivému dopadu na dítě (Matoušek, 2016).

## 1.4 Management SPOD

### 1.4.1 Organizační struktura sociálního odboru

Obrázek 1 Organizační struktura OSOC



Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Microsoft Word, 2023

### 1.4.2 Financování SPOD

MPSV (2023) uvádí, že financování oblasti sociálně-právní ochrany dětí je od roku 2020 na úrovni obcí s rozšířenou působností a hlavního města Prahy na základě zákona č. 359/1999 Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů zajišťováno z rozpočtové kapitoly Ministerstva práce a sociálních věcí formou transferu ze státního rozpočtu, který už není dotací v režimu zákona č. 218/2000 Sb., o rozpočtových pravidlech a o změně některých souvisejících zákonů, ve znění pozdějších předpisů. *K zajištění financování výkonu přenesené působnosti v oblasti SPOD na úrovni obcí s rozšířenou působností od roku 2022 vydalo MPSV jako přílohu Příkazu ministra č. 5/2022 „Metodiku Ministerstva práce a sociálních věcí pro poskytování transferu ze státního rozpočtu obcím s rozšířenou působností a hl. m. Praze na financování výkonu přenesené působnosti v oblasti sociálně-právní ochrany dětí (MPSV, 2023).*



## **2 Praktická část**

### **2.1 Cíl práce a výzkumné otázky**

Cílem práce je analyzovat a popsat bariéry sociální práce s cizinci z pohledu orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD).

#### **Výzkumné otázky**

Pro účely diplomové práce byly zvoleny dvě výzkumné otázky:

**VO1:** S jakými odlišnostmi se setkávají sociální pracovníci OSPOD při sociálním šetření u cizinců?

**VO2:** Jaký průběh má sociální práce s cizinci?

## **3 Metodika**

### ***3.1 Použité metody a techniky sběru dat***

Pro zpracování této diplomové práce byla zvolena kvalitativní výzkumná strategie, metoda dotazování a technika polostrukturovaného rozhovoru podle návodu. Rozhovor jako přirozený prostředek lidské komunikace je patrně nejčastěji používaný způsob pro získávání informací. Polostrukturovaný rozhovor je typický tím, že tazatel má sestavený okruh otázek, na které se informantů ptá, přičemž může měnit pořadí otázek, aby dosáhl co největší výtěžnosti interview (Miovský, 2006). Otázky k výzkumu byly vytvořeny na základě cíle, výzkumu a nastudované literatury. Předem připravené otázky se týkaly průběhu sociální práce s cizinci z pohledu orgánu sociálně-právní ochrany dětí, dotazování na rozdíly před a po válce na Ukrajině, metody a techniky používané při práci s cizineckou klientelou, zjišťování pozitiv a negativ s danou cílovou skupinou atp.

Rozhovory byly vedeny s vedoucími pracovníky jednotlivých pracovišť OSPOD, nebo s jiným sociálním pracovníkem OSPOD, který byl pověřený svým vedoucím, a který se přímo specializuje na práci s cizinci na úseku oddělení sociálně-právní ochrany dětí, tudíž má větší zkušenosti a lepší přehled, jak odpovědět na dotazy.

Celé rozhovory a odpovědi respondentů byly nahrávány na diktafon, o jehož použití byli informováni všichni dotazovaní a s nahráváním souhlasili. Jednotlivé rozhovory trvaly asi 45 minut. Audiozáznam rozhovorů byl posléze doslovně přepsán do písemné podoby pro následné účely této diplomové práce.

### ***3.2 Vyhodnocování dat***

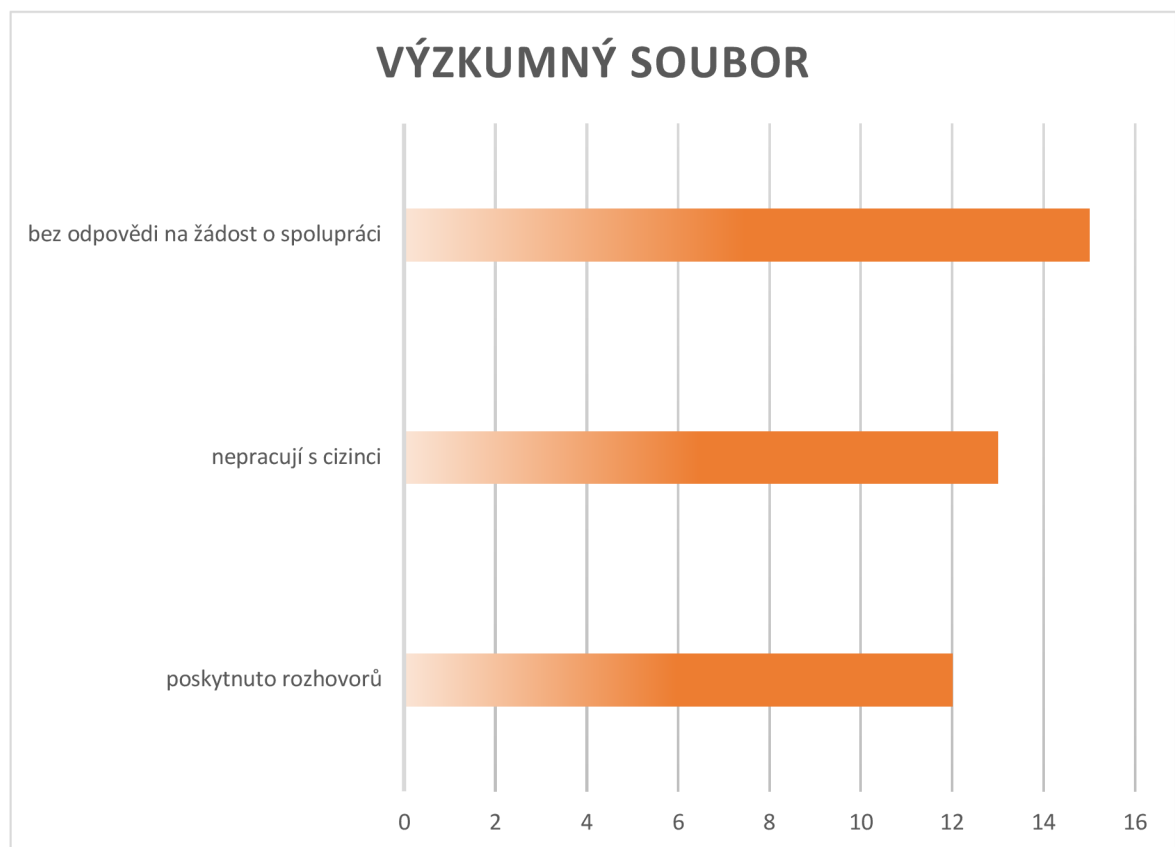
Pro analýzu dat byla zvolena metoda otevřeného kódování. Pro kódování byla využita technika tužka a papír.

### ***3.3 Výzkumný soubor***

Výzkumný soubor byl tvořen celkem 12 pracovišti orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OPSOD) na území České republiky, kde byl výzkum veden s vedoucími pracovníky těchto pracovišť. V jiném případě byl sociální pracovník, který na otázky odpovídal, pověřen vedoucím pracovníkem daného OSPOD. Jednalo se o 8 vedoucích pracovníků OSPOD a 4 pověřené pracovníci.

Celkem bylo osloveno 40 OSPOD pracovišť na území České republiky za účelem navázání spolupráce v rámci pomoci s výzkumem do této diplomové práce, z toho bylo tedy získáno 12 výpovědí od sociálních pracovníků z různých pracovišť oddělení sociálně-právní ochrany dětí. Zpětnou vazbu poskytlo 10 pracovišť s tím, že s cizinci vůbec nespolupracují a nemají tedy zkušenosti a na otázky nemohou odpovědět, a zbytek oslovených OSPOD pracovišť neměl o spolupráci na výzkumu zájem, nebo na žádost o pomoc/spolupráci vůbec nereagoval.

Graf 2 Výzkumný soubor



Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Microsoft Excel, 2023

Následující tabulka nabízí přehled základních informací o jednotlivých respondentech. Z důvodu zachování anonymity došlo k nahrazení jmen respondentů na označení „komunikační partner 1-12“.

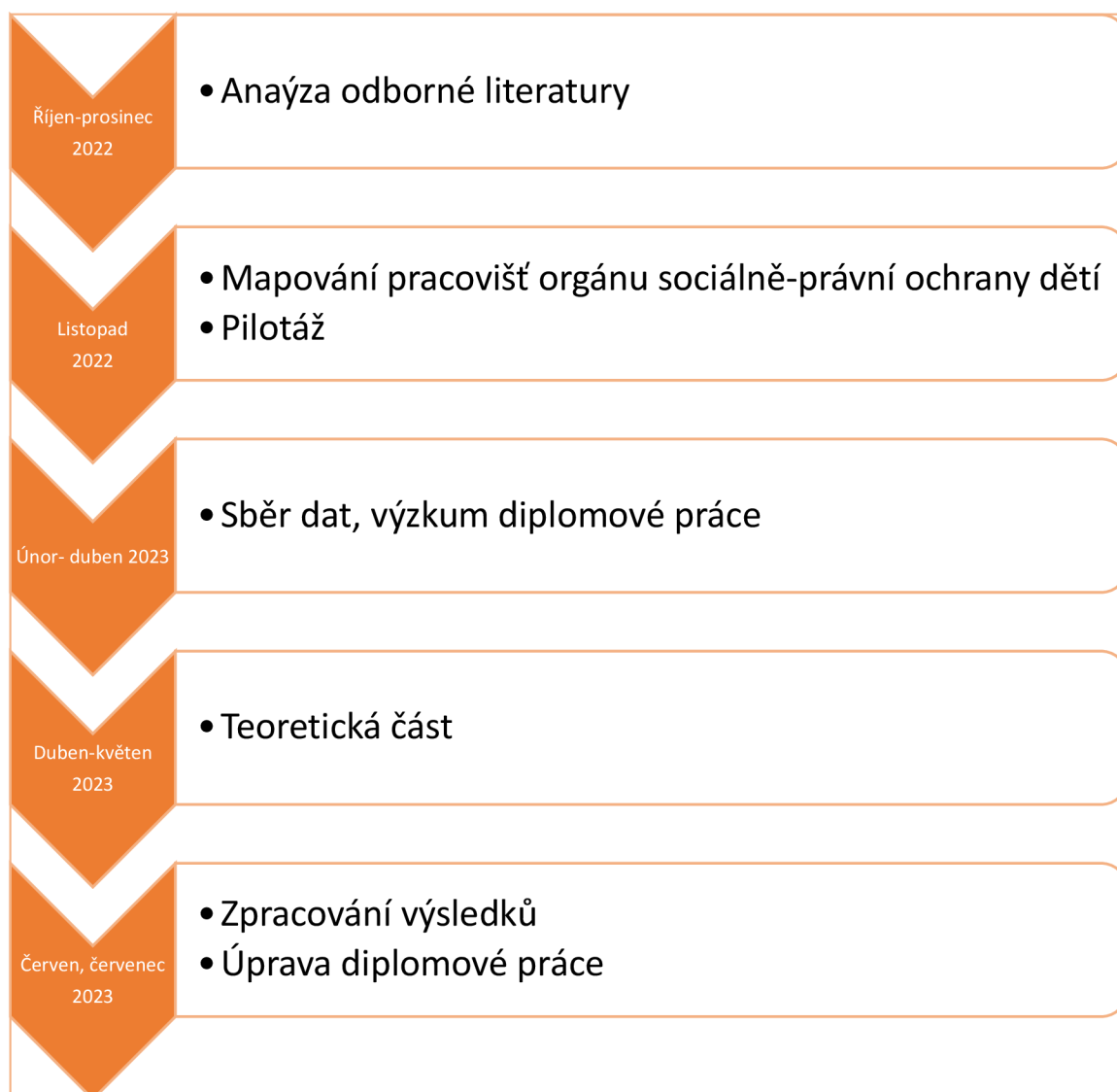
Tabulka 1 Přehled informantů

Komunikační partner	Pohlaví	Věk	Vzdělání	Délka praxe
KP 1 - vedoucí	Žena	62	VŠ – Mgr.	19 let
KP 2 - vedoucí	Žena	48	VŠ – Mgr.	23 let
KP 3 - vedoucí	Žena	49	VŠ – Bc.	30 let
KP 4 - referentka	Žena	28	VŠ – Mgr.	5 let
KP 5 - referentka	Žena	25	VŠ – Bc.	1 rok
KP 6 - referentka	Žena	33	VŠ – Bc.	4,5 roku
KP 7 - vedoucí	Žena	38	VŠ – Bc.	4 roky
KP 8 - vedoucí	Žena	38	VOŠ	10 let
KP 9 - vedoucí	Žena	49	VŠ – Mgr.	12 let
KP 10 - vedoucí	Žena	52	VŠ – Mgr.	25 let
KP 11 – referentka	Žena	31	VŠ – Bc.	7 let
KP 12 – vedoucí	Muž	40	VŠ – Mgr.	10 let

Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Microsoft Word, 2023

### 3.4 Časový harmonogram

Graf 3 Časový harmonogram práce



*Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Microsoft Word, 2023*

### 3.5 Předvýzkum

V průběhu předvýzkumu byli osloveni vedoucí pracovníci dvou různých pracovišť orgánu sociálně-právní ochrany dětí za účelem zjištění, zda jsou připravené otázky do rozhovorů jasné a srozumitelné, a zda se na ně dá odpovědět. Vedoucí pracovníci pomohli pár otázek přeformulovat a následně tedy otázky byly připravené pro naplánování dalších rozhovorů se sociálními pracovníky do výzkumu této diplomové práce.

### **3.6 Etika výzkumu**

Všichni dotazovaní informanti byli seznámeni s cíli výzkumu, jak data budou dále využita a souhlasili s nahráváním rozhovoru na diktafon.

Všechny osobní údaje budou v rámci výzkumného projektu zpracovány v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES.

Po provedení přepisu byly audiozáznamy smazány. Rozhovory s informanty jsou v rámci zachování anonymity označeny jako „komunikační partner 1-12“.

Prostředí rozhovorů si zvolili komunikační partneři sami. Ve všech případech šlo o kanceláře informantů, tedy sociálních pracovníků.

### **3.7 Rizika výzkumu**

Získané výsledky diplomové práce není možné generalizovat na veškerá pracoviště orgánů sociálně-právní ochrany dětí v České republice. Výsledky jsou omezeny nízkou návratností, jelikož ne každý oslovený vedoucí pracovník OSPODu se chtěl do výzkumu zapojit a spolupracovat.

## 4 Výsledky

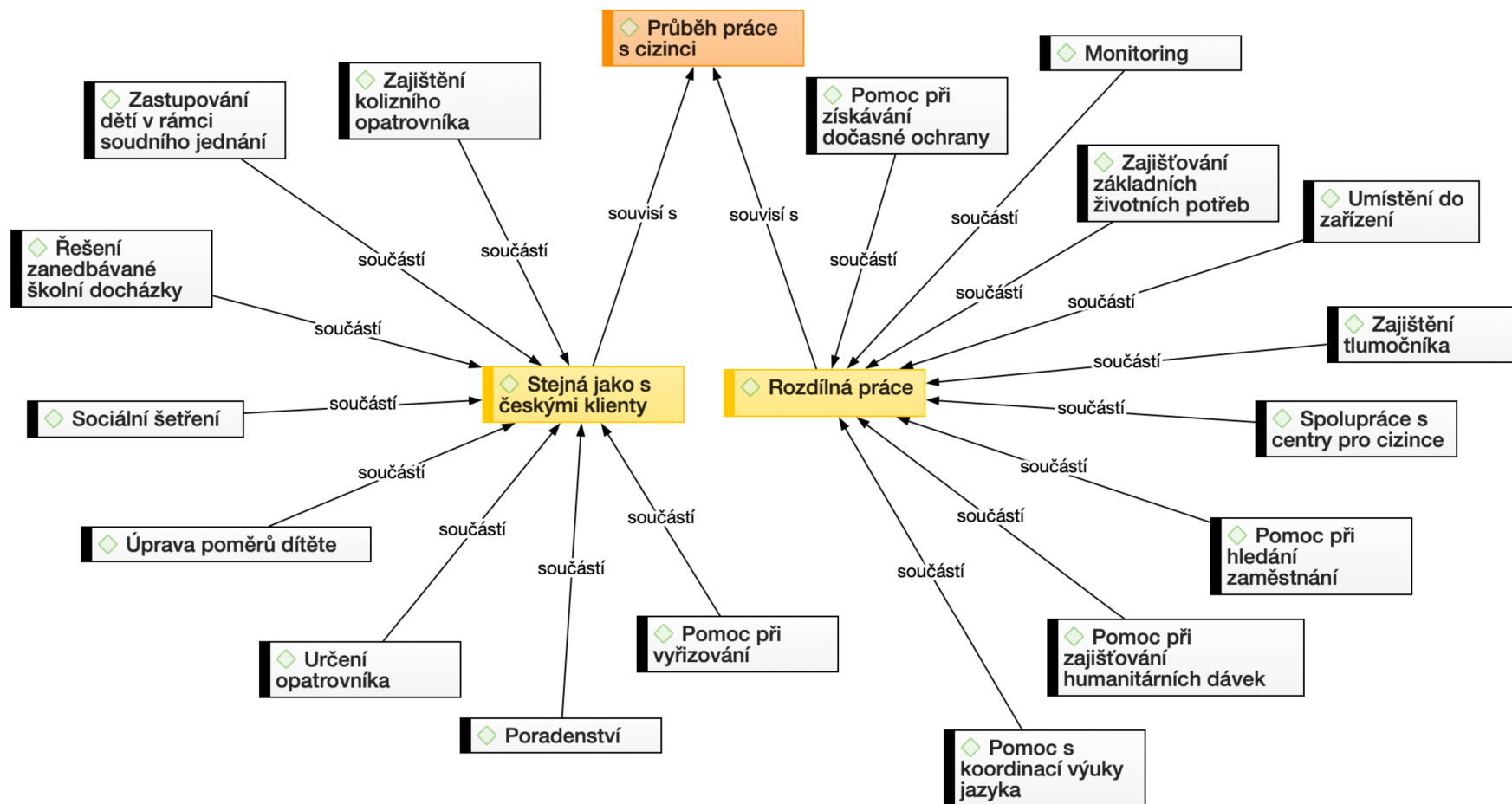
Tato kapitola diplomové práce přináší data, jež byla obdržena a zpracována na základě kvalitativního výzkumu pomocí polostrukturovaného rozhovoru podle návodu s dvanácti informanty, jež tvořili vedoucí pracovníci OSPOD nebo sociální pracovníci, kteří byli pověřeni k poskytnutí odpovědí na otázky svými vedoucími pracovníky. Výzkum byl zaměřen na sociální práci s cizinci z pohledu OSPOD, zejména na průběh práce a její odlišnosti a specifika. Následně byly výsledky analyzovány a zhodnoceny pomocí otevřeného kódování. Vybrané výsledky jsou vyobrazeny prostřednictvím tabulek a schémat.

Na základě otevřeného kódování byly kódy z provedených rozhovorů rozděleny do devíti jednotlivých oblastí, které úzce souvisí s tématy polostrukturovaného rozhovoru. Tyto oblasti budou následně popsány.

1. Průběh práce s cizinci
2. Specifika a odlišnosti při práci s cizinci očima sociálních pracovníků
3. Překážky a bariéry při práci s cizineckou klientelou
4. Sociální šetření u cizinců
5. Pozitiva a negativa při výkonu práce s cizinci
6. Nejčastější problémy cizinců, se kterými se obracejí na OSPOD
7. Metody a techniky
8. Rozdíly při práci, které vznikly v souvislosti s válkou na Ukrajině
9. Doporučení pro sociální pracovníky, kteří se chtějí věnovat práci s cizinci.

#### 4.1 1. Oblast – Průběh práce s cizinci

Obrázek 2 Průběh práce s cizinci

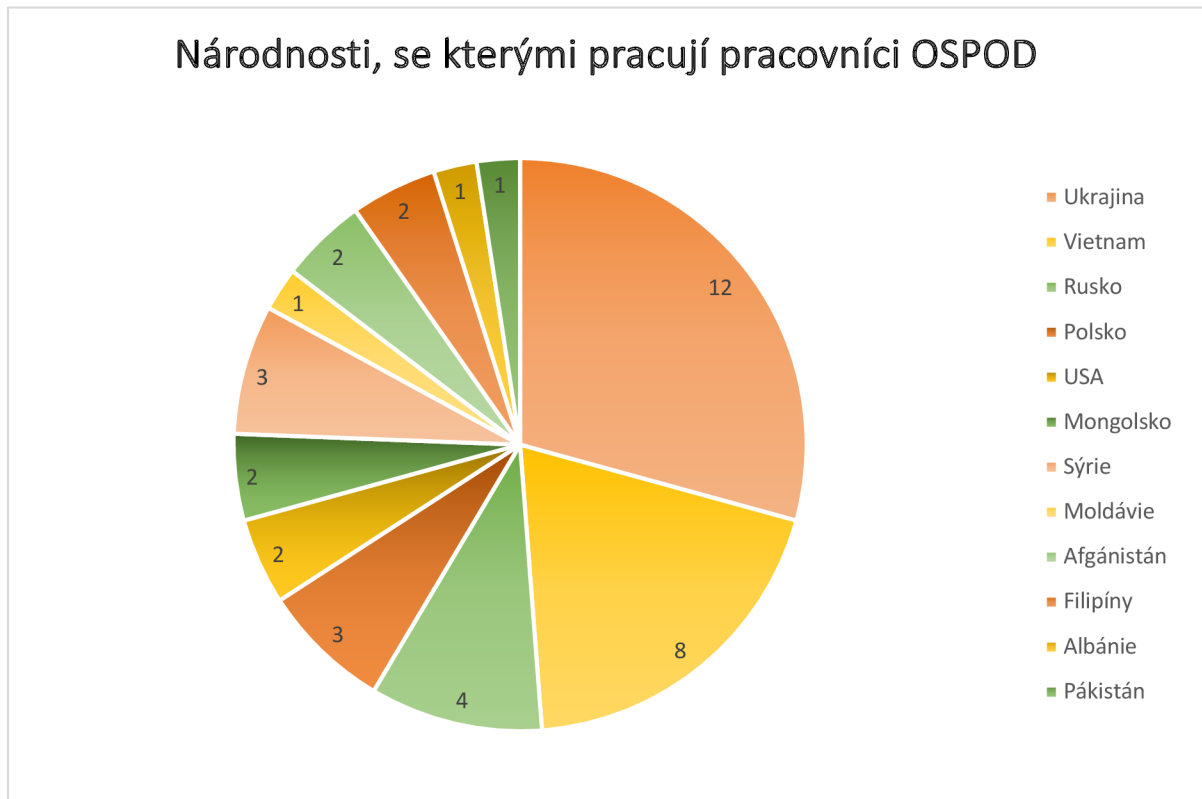


Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v ATLAS.ti, 2023



První oblast se zabývá rozdílností průběhu práce s cizinci na rozdíl od práce s českými klienty v rámci orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Graf 4 Národnosti, se kterými OSPOD pracuje



Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Microsoft Excel, 2023

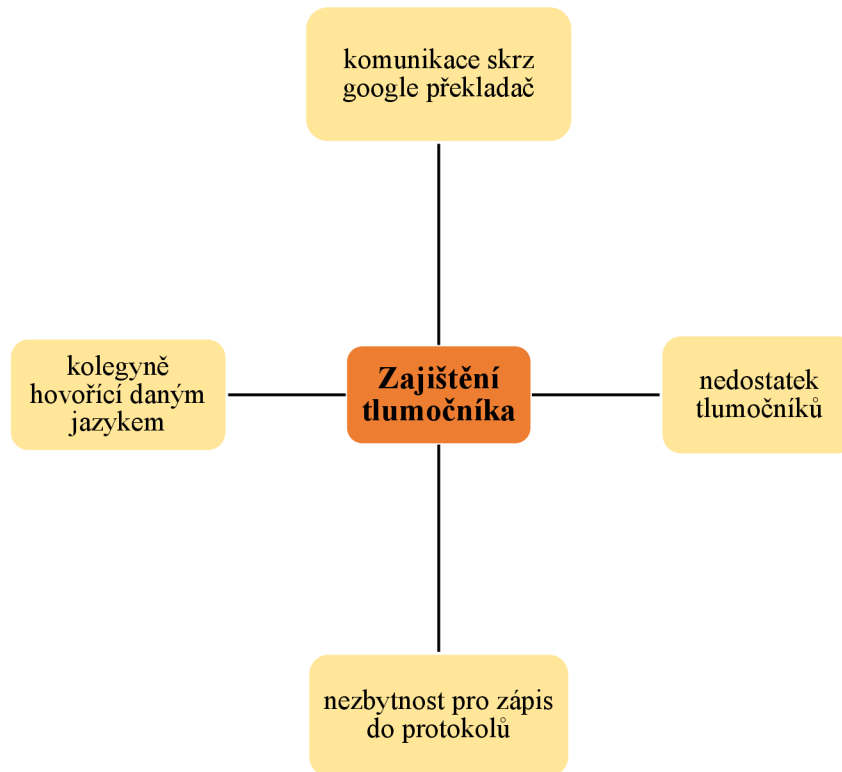
Z obrázku č. 1 je čitelné, že v některých případech se práce s cizinci shoduje s prací s českými rodinami, ale existují zde situace, která jsou naprosto odlišná a pracovníci OSPOD se musí zaměřit na jiný směr pomoci.

Graf č. 4 vyznačuje národnosti, ze kterých pocházejí klienti, se kterými aktuálně pracují sociální pracovníci OSPOD. Jak je z grafu viditelné, ukrajinská národnost nejvíce převažuje a momentálně s nimi pracuje každý OSPOD, s jejichž vedoucím nebo pověřeným pracovníkem, byl veden rozhovor. Dále např. s vietnamskou národností pracuje 8 OSPOD pracovišť z celkového výčtu, se kterými byl veden rozhovor. S pakistánskou a albánskou národností pracuje pouze jeden OSPOD.

V této oblasti budou popisovány jen činnosti, spadající do rozdílné práce OSPOD.

## Zajištění tlumočníka

Obrázek 3 Zajištění tlumočníka



Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Microsoft Word, 2023

Jako jeden z hlavních rozdílů při práci s cizinci je, že ve většině případů nemluví stejnou řečí jako my, tudíž je potřeba vyhledat tlumočníka. Během rozhovorů bylo od dotazovaných informantů, sociálních pracovníků OSPOD, zjištěno, že spolupráce s tlumočnickem je nezbytná pro zápis do protokolů. Komunikační partnerka č.10 uvádí „co se týká ukrajinských dětí, tak jsme měli dohodu tady s kolegyní, co tu dlouhodobě žije a pracuje, známe se léta, a která mluví ukrajinsky, Ukrajinka původem, tak jsme si ji najali jako tlumočnici, takže když jsme potřebovali, tak fungovala i přes telefon. Pak když je to někdo jiný, původem z jiný země, tak najímáme normálně tlumočnicka i s razítkem, abychom to měli správně oficiálně v protokolu o jednání“. Tvrzení komunikační partnerky č. 4, která potvrzuje povinnost tlumočnicka je následující:“ *Nejprve je třeba jako první zajistit tlumočnicka. I když některé kolegyně hovoří anglicky, rusky či jinak, je to ochrana pro nás do zápisu, proto požadujeme tlumočnicka,*.. Také komunikační partnerka č.8 uvedla „*při komunikaci s cizinci využíváme tlumočnicka, to je zaměstnanec organizace*

Člověk v tísní“. Komunikační partnerka č.1 zmiňuje „často hovoříme pomocí google překladačů v telefonech, protože je totální nedostatek tlumočnicků“, na čemž se shodují s komunikační partnerkou č.11 „s tím jazykem je to těžký, jelikož je nedostatek tlumočnicků, ale máme dobrou zkušenost s organizací na pomoc ukrajinských uprchlíků, kde to funguje tak, že jsou skoro 24/7 na telefonu, takže když tam zavoláte, tak oni vám ihned tlumočej a překládají. Nebo když je nouze, tak použijete překladač“.

## Zajištění základních životních potřeb

Obrázek 4 Zajištění základních životních potřeb



Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Microsoft Word, 2023

Pokud se jedná o dítě bez dozoru, prvotní činností OSPOD pracovníků je zjištění, zdali má dítě zajištěno základní životní potřeby. Komunikační partnerka č. 2 říká: „Příchodem ukrajinských dětí, nezletilých dětí bez doprovodu nepřibuzné osoby, OSPOD nejprve provádí prvotní šetření v zařízení, kde se dítě aktuálně nachází (o dítěti se dozvíme na základě oznámení KACPU o udělení dočasné ochrany nezletilému dítěti). V rámci sociálního šetření mapujeme, zda má dítě zajištěné základní životní potřeby – ubytování, teplo, stravu, potřebné materiální zajištění.“ Komunikační partnerka č. 9 popisuje vlastní

zkušenosti při práci s cizincem dítětem bez doprovodu: „Co se týče řešení situace nezletilého bez doprovodu, tak prvotní a nejdůležitější záležitostí je zjistit, zda je zde osoba, např. příbuzný či jakýkoliv známý žijící v České republice, který by byl schopen se o dítě postarat. Pokud v ČR není osoba, která by byla ochotna o nezletilého pečovat, je nezbytné zajistit prvotní základní péči o jeho osobu a jeho další řádný vývoj tím, že bude nezletilý umístěn do zařízení odpovídajícím jeho potřebám. Tímto zařízením je předně zařízení pro děti – cizince, diagnostický ústav nebo středisko výchovné péče, neboť zajištění specifických potřeb nezletilého může naplnit pouze toto specializované zařízení. Péče jim poskytovaná odpovídá péči poskytované českým dětem obdobnými zařízeními, avšak s některými službami navíc, a to zejména zvýšeným počtem vyučovacích hodin českého jazyka. V rámci volnočasových aktivit v zařízení jsou nezletilí postupně adaptováni na české prostředí a kulturu. Je s nimi také postupně pracováno ohledně budoucnosti po ukončení pobytu, tzn. po zletilosti, jak z hlediska případného studia, tak z hlediska práce a zajištění bydlení.“ Následně odpověděla komunikační partnerka č. 10: „S dítětem bez doprovodu se řeší základní problémy, hlavně, jestli má peníze na jídlo, takže se odkáže na úřad práce. Dál jestli má kde být, kam se umístí, ošacení atd. Musí se mu ustanovit opatrovník, který za něj ty peníze převezme a dál se řeší jeho situace, a to je hrozně individuální“. Jako poslední bude uveden příklad zkušenosti komunikační partnerky č. 7: „Po válce jsem měla na starost jednu ukrajinskou babičku s vnukem (4 roky), kteří sem utekli před válkou. S rodinou bylo pracováno jen ve smyslu, kdy jsme zjišťovali, zda mají kde bydlet, u koho bydlí, zda mají vyřizené dávky, zda mají lékaře, v jakém jsou příbuzenském vztahu, jak se jmenují rodiče, kde jsou a zda jsou s nimi v kontaktu. Dítě ale bylo zajištěno, tudíž nebylo třeba větší spolupráce. V případě potřeby se na nás mohli kdykoliv obrátit, což neučinili.“

### **Dočasná ochrana**

Podle oficiálního webového portálu pro cizince, kteří žijí nebo chtějí žít v České republice (2023) mají nárok na dočasnou ochranu tyto osoby:

- 1) Občané Ukrajiny, kteří přede dnem 24.2.2022 žili na Ukrajině a Ukrajinu následně opustili.
- 2) Cizinci třetích zemí a osobám bez státní příslušnosti, kterým byla před datem 24.2.2022 na Ukrajině poskytnuta mezinárodní ochrana.

- 3) Rodinným příslušníkům osob v uvedených v bodech výše, kteří s nimi opustili Ukrajinu.
- 4) Cizincům, kteří byli ke dni 24.2.2022 držiteli platného povolení k trvalému pobytu na Ukrajině, a jejich vycestování zpět není možné z důvodu hrozby skutečného nebezpečí.

Na dotaz, jaký je průběh práce s cizinci, komunikační partner č. 5 uvádí následující: *„nejčastěji jde o pomoc při získávání dočasné ochrany. U dětí nad 15 let také pomoc se zajištěním humanitárních dávek a ubytování. Pokud to potřebují, tak pomoc při zajišťování vzdělávání, lékařské péče, zaměstnání atp.“*. Komunikační partnerka č.5 sděluje: *„Pokud jsou k dispozici rodiče, pracujeme s rodinou komplexně, poskytujeme poradenství, zprostředkováváme služby pro cizince a zjišťujeme statut, zda se zde chtějí usadit nebo vyřídít azyl. S tím také souvisí, že jsme jim při prvotních kontaktech byli nápomocni s vyřizováním dočasné ochrany.“*

### **Průběh práce s dětmi bez doprovodu X s rodičem nebo opatrovníkem**

Komunikační partnerka č. 11 popisuje rozdíl průběhu práce s cizinci dětmi bez doprovodu a s dětmi s rodiči nebo opatrovníkem následovně: *S dětmi cizinci bez doprovodu – „většinou jsou blízky zletlosti, třeba s nima přijde kamarád, kterému je 20 let, který se za ně zaručí. A většinou jsou to taky studenti, takže mají zařízený ubytování, jsou na kolejích a taky jsou dobře informovaní, kde si zažádat o dávky, věděli třeba moc dobře o tý prvotní dávce 5 tisíc korun. Jako fakt se moc nestává, že by někdo přišel, a nevěděl by vůbec nic.*

*S rodiči či opatrovníky řešíme maminky, který třeba přijdou o bydlení, hodně jezdí na návštěvy na Ukrajinu, nebo se pak rovnou vrátí do těch lokalit, kde ta válka už není. Pak když se někdo nemá kam vrátit, tak se to řeší třeba přes různý známý, nebo azylové domy, ale tam je problém, že většina azyláků u nás nechce cizince.*

*Ale úplně bych asi neřekla, že se práce s cizinci odlišuje od sociální práce s českými rodinami.*

*Řešíme s nima věci v rámci kolizního opatrovnictví, úprava poměrů dítěte a tyhle věci, který se u nás řeší na denní bázi i s českýma rodinami. Ale pokud je vše v pořádku, tak není třeba s nima nic řešit, fakt je to o tom, že nás kontaktují oni sami, nebo třeba policie, nebo jiný zařízení. Teď teda narůstají problémy s uprchlíkama z Ukrajiny, tak tam je hodně alkohol, hodně maminky jsou uživatelky alkoholu.“*

Popis průběhu práce sdílí i komunikační partnerka č. 10: „Když šlo o děti bez dozoru, tak se prvotně zjišťovalo, zdali mají zajištěný základní životní potřeby, jako je jídlo, kde spát, oblečení, peníze a tak. Ustanovil se jim kolizní opatrovník, který za ně přebíral od úřadu ty peníze a dále se o to dítě „staral“. Ale nejsou to jen děti bez doprovodu, bez nikoho, ale protože byli třeba s prarodičem nebo tady někoho prostě měli a u někoho byli, tak jsme je dál neřešili. Na tom začátku se oslovili, nabídla se jim nějaká pomoc, samozřejmě pak tady vznikaly nějaká centra pro cizince a uprchlíky, kdy oni měli možnost tam docházet, takže jsme je směřovali tam, nebo na jiná místa kam si mají dojít, říkali jsme jim, jaký úřady jsou potřeba pro tu prvotní dávku a řešili se takových věcí. S minimem těchto lidí jsme pak řešili další věci. Další pak hlavně odcestovali pryč, a my už o nich nemáme žádný informace, nebo naprostý minimum.

V řádových počtech se řešili u soudu předběžka, nebo nárazově se setkáváme s nějakými problémy. Třeba kolegové z Brna mají určitě větší zkušenost, ale my tady na Jihu toho fakt moc nemáme, oni totiž mají většinou jinou trasu cesty, takže přes nás jen procházejí. Jasně, občas něco zachytí cizinecká policie na hranicích a následně je na těch 48 hodin zadržít, do té doby musí rozhodnout soud, co dál, kam je umístit. Většinou se návrhy od soudu zamítají, jen se zkoumá, kolik jim je let, protože si zjistili, že je to pro nezletilý výhodnější, že se o ně stát postará, takže potom evidentně člověk, kterému bylo víc jak 20 let, vousy, prostě dospělý chlap, tak tvrdil, že mu ještě není 18.

Rodiny, který jsou s dětma se k nám vůbec nedostanou. To jde přes cizineckou policii, oni je zadržít a pak je umísťují, ale dál není potřeba řešit ta situace dítěte.

Naopak když tu ty rodiny žijou, tak se na nás sami obrátí, že se něco děje, nebo nás kontaktuje policie, že k něčemu došlo a že tam zasahovali, nebo prostě je tam potřeba úprava péče a výživy u dětí, na dobu před rozvodem, po rozvodu a těhlech záležitostech.

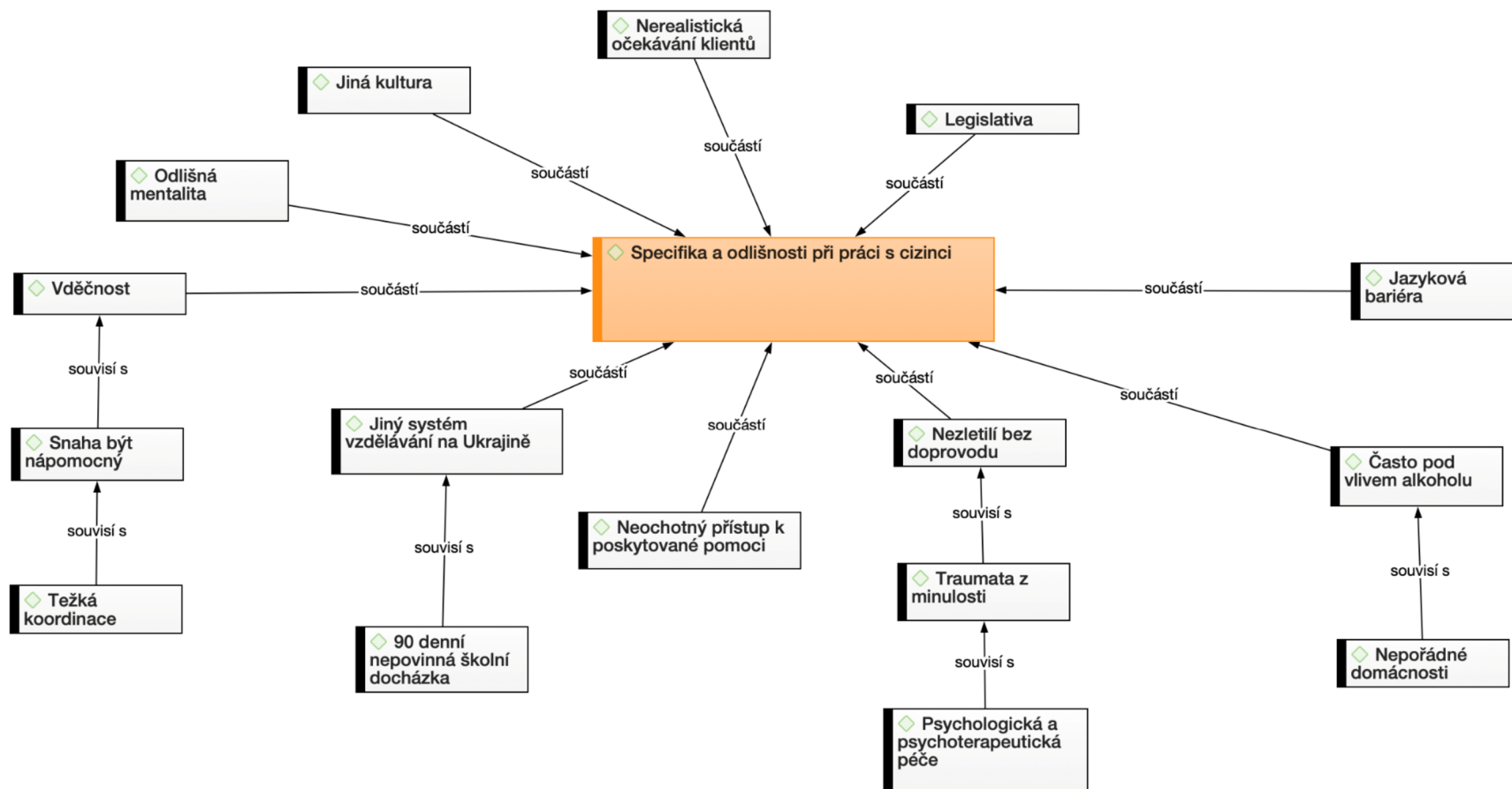
Pokud dítě potřebuje nějakou naši ochranu, nebo jsme ustanoveni kolizním opatrovníkem v tom řízení u soudu, tak se na něj uplatňuje český právo a jedeme normálně naší českou právní ochranu, kterou děláme a známe. A to, co není, tak to dělá UMPOD v Brně“.

## **Kazuistika dokreslující průběh práce dětí bez doprovodu**

Komunikační partnerka č. 6 se podělila o svou jedinou zkušenost s prací s cizineckou klientelou v rámci OSPOD. *„Měla jsem tu možnost pracovat pouze s jednou rodinou. Bylo to z důvodu, hraní v hokejovém klubu tady v České republice. Chlapci bylo dvanáct let a dostal možnost hrát tady u nás v hokejovém klubu, ale rodiče i ostatní příbuzní zůstali na Ukrajině. Nechtěli přijít o práci, majetek a taky tam nechtěli nechat další příbuzný a známý. Nakonec sem teda chlapeček opravdu přijel sám. Veškerá domluva byla s jeho hokejovým trenérem daného hokejového klubu, který chlapce měl u sebe doma. Pobyt chlapce u nich trval 3 měsíce, poté chlapec odjel zpět na Ukrajinu, když se situace trochu uklidnila, a hlavně v té jejich oblasti, kde rodina žije, to nebylo nijak zvlášť nebezpečný. Hokejový klub měl svého vlastního tlumočnicka, který dopomáhal s domluvou s rodiči a dočasným „opatrovníkem“, tím trenérem. Ale musím říct, že to jsem měla fakt štěstí, že se takto našel tlumočnick, že ho měli v tom klubu, protože co vím od kolegyň, tak ty vůbec neměly takový štěstí a muselo se to řešit jinak. Jako OSPOD jsme museli udělat sociální šetření u opatrovníka doma, zda je vše v pořádku a chlapec bude mít kde spát, bude mít co jíst a celkově, jestli o něj bude dobře postaráno. Také se domluvilo přede mnou, jak spolu budou komunikovat, jak často (od-do). Jejich domluva byla zpočátku bez problému, ale poslední měsíc jsem však s rodiči řešila, že nejsou úplně spokojeni s tím opatrovníkem, tak jsme řešili, co se jim nezdá a co je špatně. Z jejich slov jim vadila přísnější výchova, kterou trenér vedl, kdy chlapci nechtěl povolit jít např. v 10 hodin večer ven, chtěl po něm, aby u nich doma po sobě uklízel a zapojovat se do běžného chodu domácnosti. Rodičům jsem se snažila vysvětlit, že takto to u nás chodí, že se snažíme výchovou našich dětí vytvořit v nich nějaký řád, respekt a autoritu k druhým. Po domluvě ty rodiče chlapce pochopili, že se nic vážného opravdu neděje a chlapec u opatrovníka poslední měsíc zůstal. Nic dalšího jsem s ním úplně neřešila, jen jsme se občas, třeba jednou měsíčně scházeli, jen jak se má a tak.“*

## 4.2 2. Oblast – Specifika a odlišnosti při práci s cizinci očima sociálních pracovníků

Obrázek 5 Specifika a odlišnosti při práci s cizinci



Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v ATLAS.ti, 2023



Druhá oblast se zabývá osobními zkušenostmi sociálních pracovníků OSPOD se specifickými a odlišnostmi, které přináší práce s cizinci.

Obrázek č. 2 názorně představuje, že zkušenosti a názory informantů jsou velice různorodé. Všichni informanti, krom jedné informační partnerky, uvádějí různá specifika, jen tedy jedna zmínila, že žádné odlišnosti při práci s cizinci nevnímá. Např. komunikační partner č. 12 uvedl, že specifika jsou v každé rodině úplně jiná: „*V každé rodině je to úplně jiné, každá rodina má svá specifika, a kromě toho, že si moc nerozumíme, je to u všech úplně jiné a individuální. Tohle je tak specifická práce, že fakt každá rodina je jiná*“.

### **Kultura**

Nejčastější odpovědi během rozhovorů na dotazovaná specifika, se stala odlišná kultura. Komunikační partnerka č. 10 popsala situaci, v níž se ukazuje odlišná kultura a názory cizinců: *A pak třeba co se týče těch tradic a zvyklostí a celkově kultury. Měli jsme tu docela zajímavý případ. Tatínek Turek se hrozně rozčiloval u nás na OSPODu i pak u soudu a nedokázal pochopit, že jeho třináctiletá letá dcera chodí s odhaleným pupíkem do školy a ven, a řešilo se to až u soudu, protože tatínek si nepřeje, aby takhle probíhala ta výchova její dcery ze strany matky. Ale to jsou jednotlivosti. Holka by takhle fakt nemohla chodit ven v Turecku, ale tady je to v týchle době naprosto běžný, holka to vidí na mladých holkách, kamarádkách a chce se jim logicky přizpůsobit, aby zapadla, ale doma rodičům už se to nelíbí a je problém. Pak takhle vznikla půlhodinová diskuze u soudu, kdy se vyjasňovaly rodičovské kompetence*“. Svou zkušenost s odlišnou kulturou sdělila i komunikační partnerka č. 11: „*Jiná kultura, už jsme se setkali, že během sociálního šetření, kde jsme byly s kolegyní, vznikl takový drobný konflikt, ale nic dramatického, už ani nevím, čeho se to tenkrát týkalo, a tatínek před námi uhodil maminku. Tak jsme je samozřejmě ihned upozornily, že takhle jako ne. Ale oni to nechápou, proč to řešíme, že oni jsou na něco zvyklí a pak vůbec neví, že tady to je jinak, že třeba tohle my bereme jako domácí násilí. A rodina byla myslím z Arábie*“. Následně komunikační partnerka č. 4 doporučuje: „*Je třeba dbát na kulturní odlišnosti, respektovat náročnou situaci klienta, kdy se ocitá v jiném sociokulturním prostředí, odkázat na příslušné organizace, které pomohou s adaptací*“.

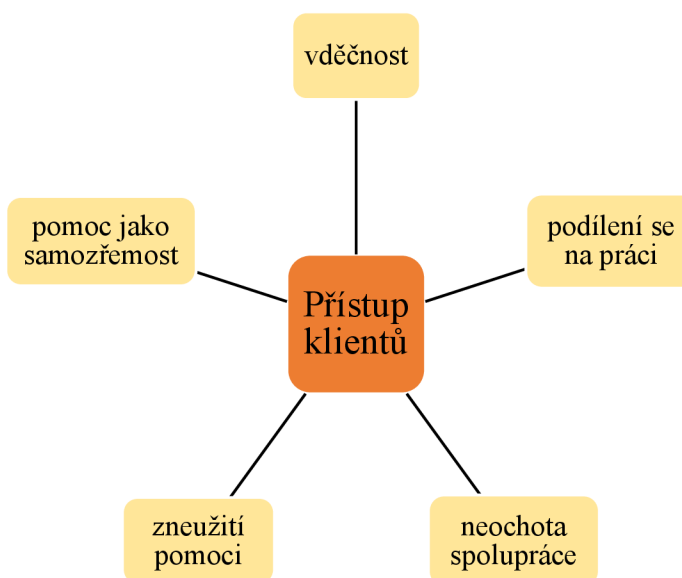
## Jazyková bariéra

Jako další hlavní specifická věc při práci s cizinci očima referentů orgánu sociálně-právní ochrany dětí je jednoznačně jazyková bariéra a s tím související najímání tlumočnicků, kterých je v České republice vážný nedostatek. Jazykovou bariéru, jakožto specifikum při práci s cizinci, uvedlo všech 12 informantů.

Komunikační partnerka č. 1 popisuje, co pro ni bylo při práci s cizineckou klientelou nejtěžší: „*Nejtěžší pro mě byl čas v začátku, kdy k nám přijížděli prakticky ve dne i v noci. Zajistit v danou dobu to nejpotřebnější byl občas fakt oříšek a my jsme to moc neznali, takže to pro nás bylo nový a nevěděli jsme co a jak. Zejména problém byla jazyková bariéra, častokrát jsme hovořili přes google překladače, protože je nedostatek tlumočnicků*“. Komunikační partnerka č. 2 uvedla, že největší problém s jazykovou bariérou shledává s klienty z Ukrajiny. Odpověď komunikační partnerky č. 4 je následující: „*Velkým problémem je jazyková bariéra, je nutné sehnat tlumočnicka a ověřovat si, že dítě informace chápe*“.

## Přístup klientů k poskytované pomoci

Obrázek 6 Přístup klientů



Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Microsoft Word, 2023

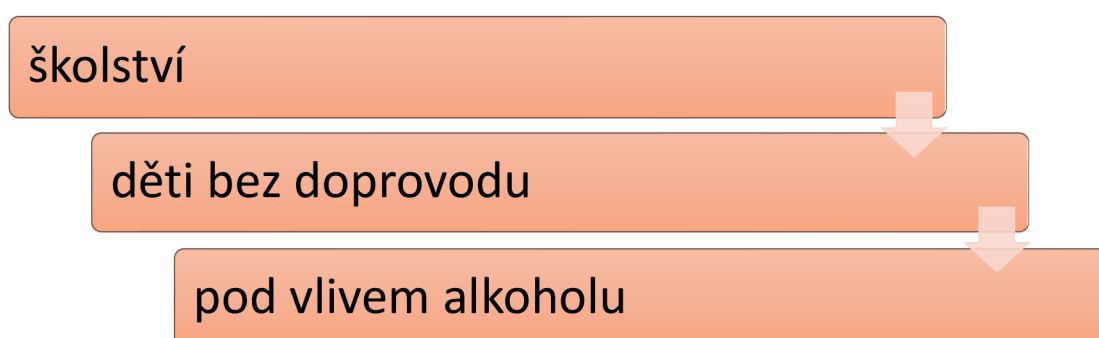
Komunikační partnerka č. 1 nadále uvádí i jaký mají klienti cizinci přístup k pomoci, která je jim směřována: *no, cizinci jsou vděční za veškerou pomoc ve většině případech, ale informaci si hledají i po své ose, což je jakoby na jednu stranu moc fajn, ale někdy je těžké to pak zkoordinovat, protože jsme si to předtím neujasnili, a pak je v tom akorát bordel, takže je to o komunikaci, ale na rozdíl od českých klientů se často chtějí do té pomoci angažovat a podílet se na tom*“. Komunikační partnerka č. 2 také zmiňuje vděčnost ve své výpovědi a na otázku jaká spatřuje specifika a odlišnosti při své práci s cizinci odpovídá takto: *„Jako specifikum si myslím, že je odlišná mentalita a s tím spojený přístup k poskytované pomoci. Např. Vietnamci, jedná se uzavřenou komunitu, to znamená, že jsou ve většině případech neochotní spolupracovat, žijou si vlastní svět, když to tak řeknu. Naopak Ukrajinci byli zpočátku vděční za kdekou pomoc, ale někteří postupem času vše berou jako samozřejmost a občas se nám stalo, že naši pomoci i využívají.“*

Komunikační partnerka č. 4 zmiňuje: *„Někdy narážíme na nerealistická očekávání klientů, chtějí po nás něco, co nejsme schopni zařídit.“*

Také komunikační partnerka č. 11 přispívá svou zkušeností: *„Nechápání důvodu, proč se o ně zajímají úřady, že jsou takhle zvyklí žít a teď je to jinak. Často se tam naráží na to, že nejsou ochotni akceptovat společenské normy, který máme tady u nás. Je to tak 50/50. Vysvětlí se jim to, jsou schopní to akceptovat, a někdo naopak ne a neřeší to.“*

### **Další specifika a odlišnosti**

Obrázek 7 Specifika a odlišnosti



Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Microsoft Word, 2023

Další specifika a odlišnosti, která zazněla při rozhovoru s pracovníky OSPOD, ale která jsou pouze jednotná nebo se tolik neopakovala:

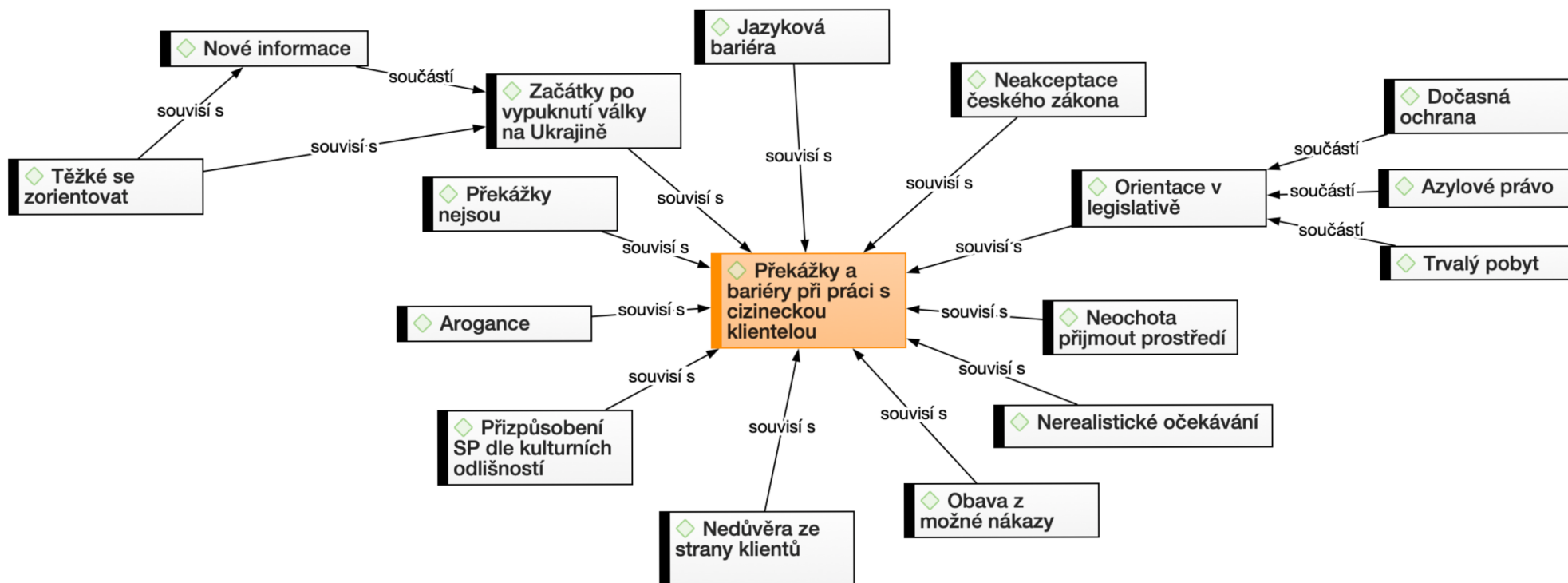
Komunikační partnerka č. 7 popsala situaci ve školství během začátků války na Ukrajině. *„Neuvědomuji si nic zvláštního, pouze jednalo-li se o Ukrajince přicházejících z důvodu války. Tyto děti nemuseli 90 dní chodit do naší školy, protože se na ně nevztahovala naše povinná školní docházka. Oni to tam mají totiž jinak, úplně jiný vzdělávací systém. Průběžně využívali školní výuky online z Ukrajiny, nebo to alespoň tvrdili. Jestli se skutečně účastnili, nám není známo. Byla to nová situace, netlačili jsme na ně. Ti Ukrajinci, kteří zde zůstávají nadále, se už účastní naší výuky normálně podle českých pravidel“.* O školství na Ukrajině a u nás v ČR mluví taktéž komunikační partner č. 12 *„Děti z oblasti za Karpatami, to je zemědělská oblast, tak ty půl roku chodí do školy a půl roku jen pracují, protože je to jednou bude dost pravděpodobně žít, a to školství to tam nějak neřeší. Tyhle děti jsou negramotní, neumí číst, psát, nic. Školní docházka na Ukrajině je sice povinná, ale vůbec se to neřeší, tak jako tady. No a pak přijdou do ČR a je problém, protože je těžké zařadit je do našeho školského systému, protože podle věku by měly být v nějaké třídě, ale vědomostně na to vůbec nestačí.“*

Dále komunikační partnerka č. 9, která se přímo zabývá prací s cizinci na OSPODu, uvedla jako zajímavé specifikum dětí bez doprovodu. *„Nezletilí bez doprovodu pocházejí ze všech zemí světa, zpravidla však méně vyspělých a k nám do České republiky přicházejí s rozsáhlou jazykovou bariérou, zcela negramotní a s traumaty z minulosti. V daných zařízeních pro děti cizince se jim tedy dostává psychologické a psychoterapeutické péče, prostřednictvím které mají možnost hovořit o svých problémech způsobených například válkou či jakýmkoliv jiným faktorem“.*

Jako výraznou odlišnost komunikační partnerka č. 11 shledává: *„Cizinci jsou často pod vlivem alkoholu, často jsme se setkali, že maminky mají třeba 3 promile a nepoznáte to na nich skoro. Hodně častý je, že mají doma bordel, fakt ve většině případů je to hodně nepořádná domácnost“*

### 4.3 3. Oblast – Překážky a bariéry při práci s cizineckou klientelou

Obrázek 8 Překážky a bariéry při práci s cizinci



Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v ATLAS.ti, 2023

Tato oblast se věnuje překážkám a bariérám, které vnímají sociální pracovníci OSPOD při práci s cizinci.

### **Jazyková bariéra**

Jako hlavní překážku, kterou opět zmínili všichni informanti, je jazyková bariéra. Tomuto tématu se věnovaly už předchozí oblasti, ale pro představu bude uvedeno pár dalších odpovědí, které se zabývají jazykovou bariérou.

Komunikační partnerka č. 8 odpovídá na otázku „Uveďte nejčastější překážky při práci s cizinci“ následovně: *„Jednoznačně jazyková bariéra. Zejména u ukrajinských rodin, protože Ukrajinci moc nemluví anglicky, jak jsme vyzorovali, tudíž je to víc komplikovaný. Při komunikaci většinou využíváme tlumočnicka“*. Na stejnou otázku pak odpovídá komunikační partnerka č. 6 takto: *„Největší překážku, co vidím, je určitě jazyková bariéra. Pokud obě strany neumí alespoň anglicky je velice těžké se dorozumět. Ještě kolikrát, když jde o komunikaci pouze telefonickou, kdy člověk nemůže použít ruce, nohy nebo překladač. V mém případě jsem měla štěstí, že ten hokejový klub měl tlumočnicka, který byl ochoten vše domluvit, ale z ostatních případů od kolegyň vím, že tohle je největší úskalí. Starší ročníky umí např. rusky nebo rovnou ukrajinsky, ale my mladé ovládáme spíše angličtinu a to je, ale problém pak zase na druhé straně.“* Skoro shodnou odpověď má i komunikační partnerka č. 7: *„Jako nejhorší vnímám jazykovou bariéru, kdy v mnoha případech Ukrajinci neuměli česky. Proto jsme měla nasmlouvané různé učitelky, již integrované cizince aj. pro překládání přes telefon, případně jsme si pomáhali překladačem v telefonu.“* Jako poslední uvedu odpověď komunikačního partnera č. 12, který krom jazykové bariéry při práci s cizinci neshledává žádné jiné překážky. *„Suverénně je to jazyk, musíme řešit tlumočnický a překladač, a jinak je to bez problému. Ono je jasně dáno, co s nima máme vykonávat, tudíž jiné překážky nejsou“*.

### **Přístup klientů k pracovníkům OSPOD**

Během získávání dat do této diplomové práce formou rozhovorů, bylo zjištěno, s jakým přístupem klientů se sociální pracovníci orgánů sociálně-právní činnosti setkávali nejvíce. V odpovědích zazněla nedůvěra od komunikačních partnerů 3,5,10 a 12.

Dále od komunikační partnerky č. 10 zazněl strach ze strany klientů: *„Pak akorát, že lidi maj strach s náma komunikovat, že se bojí, abychom jim třeba nesebrali děti, protože v jiných zemí OSPOD funguje trochu jinak, takže vzniká nedůvěra“*.

Komunikační partnerka č. 1 uvádí: „*Zřídka, ale setkali jsme se i s arogancí z jejich strany a neochotou přijmout prostředí, které jim bylo nabídnuto*“. Následuje komunikační partnerka č. 2 s odpovědí: „*nerealistická očekávání, očekávání okamžitého vyřešení situace. Překážky dokážeme překonat pouze s tlumočником, skrze kterého můžeme vysvětlit roli OSPOD a naše kompetence*.“

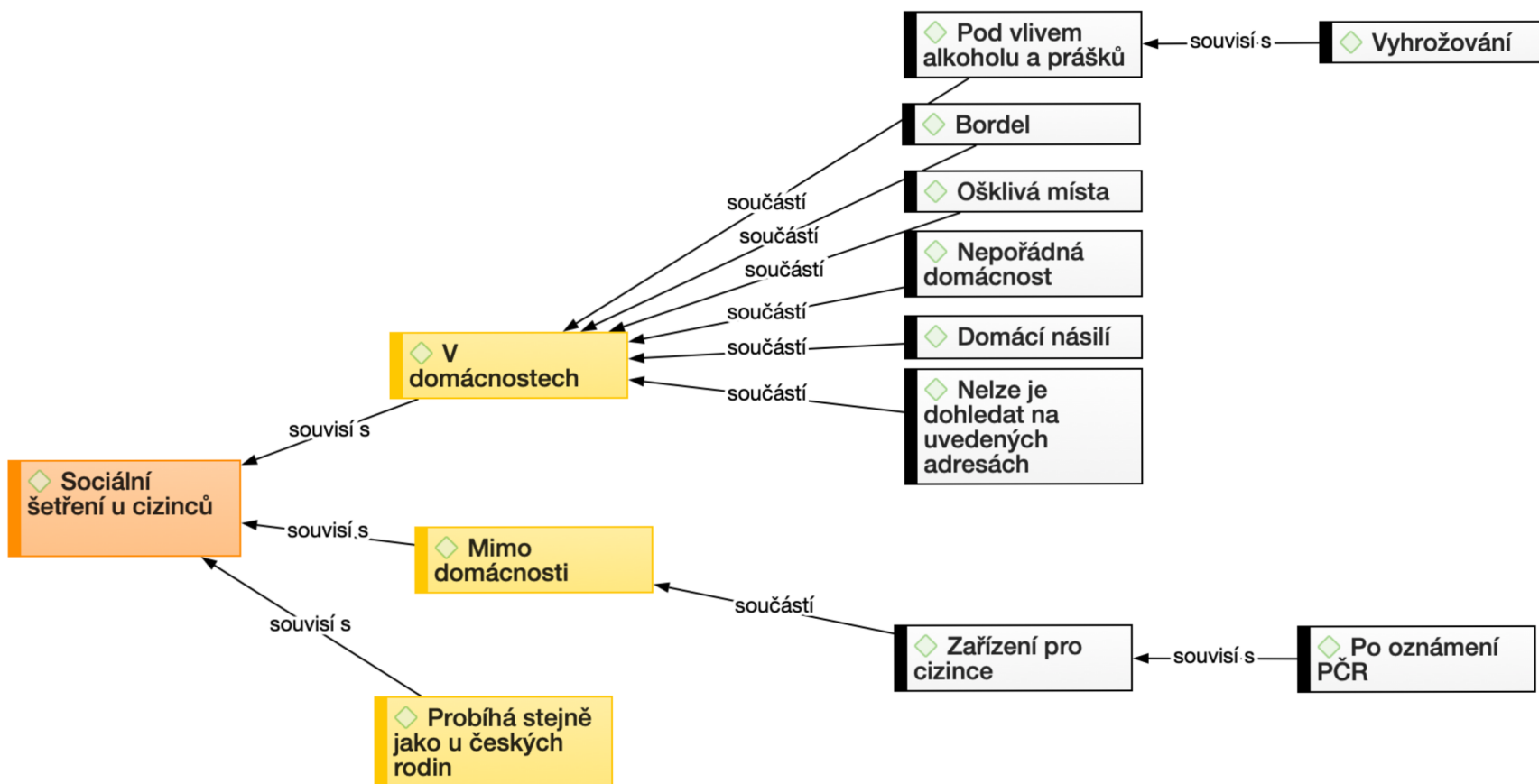
Neakceptaci a nepochopení zákona uvádí komunikační partnerka č. 11: „*Pak samozřejmě nepochopení českého chování, neakceptace českých zákonů. U nás je normální, že děti chodí do školy, u nich to třeba normální není. Nebo že 8letý školáček nemůže vyzvedávat mladšího sourozence ze školy, to oni nechápou*.“

### **Začátky práce s cizinci po vypuknutí války**

Tuto odpověď uvedly tři komunikační partnerky. Komunikační partnerka č. 1 uvedla: „*Nejtěžší pro mě byl čas v začátku, kdy k nám přijížděli prakticky ve dne i v noci. Zajistit v danou dobu to nejpotřebnější byl občas fakt oříšek a my jsme to moc neznali, takže to pro nás bylo nový a nevěděli jsme co a jak*“. A komunikační partnerka č. 2: „*Velice složité, zejména zpočátku války, bylo zorientovat se a pojmout veškeré informace k dané problematice. Zpočátku bylo vše nové, informace o postupu se často měnily nebo nebyly jasně dané*“. Odpověď komunikační partnerky č. 9 zněla následovně: „*Orientace v oblastech azylového práva, trvalého pobytu, přizpůsobit sociální práci individuálně dle kulturních odlišností, náboženských zvyklostí a prožitého traumatu konkrétního nezletilého bez doprovodu*.“

#### 4.4 4. Oblast – Sociální šetření u cizinců

Obrázek 9 Sociální šetření



Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v ATLAS.ti, 2023



Tato oblast se zabývá průběhem sociálního šetření u cizinců. Zkoumá rozdíly mezi sociálním šetřením v českých rodinách a rodinách cizinců. Jak už je z obrázku od pohledu viditelné, sociální šetření se provádí buďto v domácnostech klientů, nebo v určitém zařízení, kde se zrovna nachází. Tyto zařízení mohou být buďto zdravotnická zařízení, školy, nebo například vzniklá centra pro uprchlíky z Ukrajiny, nebo další zařízení pro cizince.

Odpověď, že sociální šetření probíhá stejně jako u českých klientů a nemá žádné odlišnosti, jsem získala od většiny informantů, přesto pár komunikačních partnerů popsalo, jaké mají se sociálním šetřením u cizinců zkušenosti. Z obrázku je patrné, že se nejedná o žádné kladné zkušenosti, naopak je situace ve většině případů velice negativní.

Komunikační partnerka č. 11 popisuje své zkušenosti takto: *„Cizinci jsou často pod vlivem alkoholu, často jsme se setkali, že maminky mají třeba 3 promile a nepoznáte to na nich skoro. Hodně častý je, že mají doma bordel, fakt ve většině případů je to hodně nepořádná domácnost.*

*Během jednoho sociálního šetření, co jsem prováděla s kolegyní, se zjistilo, že oba rodiče jsou těžce pod vlivem alkoholu a prášků a doma mají malé dítě, batole, ale ti byli fakt úplně mimo a nevěděli o světě, takže se pak řešilo převezení dítěte do zařízení no a pak došlo k vyhrožování až smrti ze strany otce. Ten otec došel až k nám na úřad, fakt tady vyváděl. Já jsem tehdy byla mimo úřad, ale šel právě za tou kolegyní, která se mnou byla přítomna na tom sociálním šetření u nich doma. A hrozně na ní řval, sprostě jí nadával a vyhrožoval, že jí zabije, říkal, že má zbraň, ale to nevíme, naštěstí k ničemu nedošlo. Jiná kolegyně zavolala policii a od té doby máme u nás na odboru zakázaný volný pohyb osob“.*

Další respondent, který uvedl svou zkušenost se sociálním šetřením, je komunikační partnerka č. 5, která rozdíl jako takový nespatřuje, ale řeší občas následující situace: *„odlišnosti jako takový nevnímám, ale často řešíme problém, že některé nahlášené rodiny není možné dohledat na uvedených adresách. Je to například z důvodu, že nám nahlásí špatnou adresu a my pak musíme dohledávat faktické bydliště jiným způsobem, nebo že se v mezičase přestěhují někam jinam. Buďto v rámci města, nebo jsme se setkali, že jsme měli s rodinou naplánovaný termín na šetření, a rodinka se vesele bez oznámení situace přestěhovala do jiné země.“*

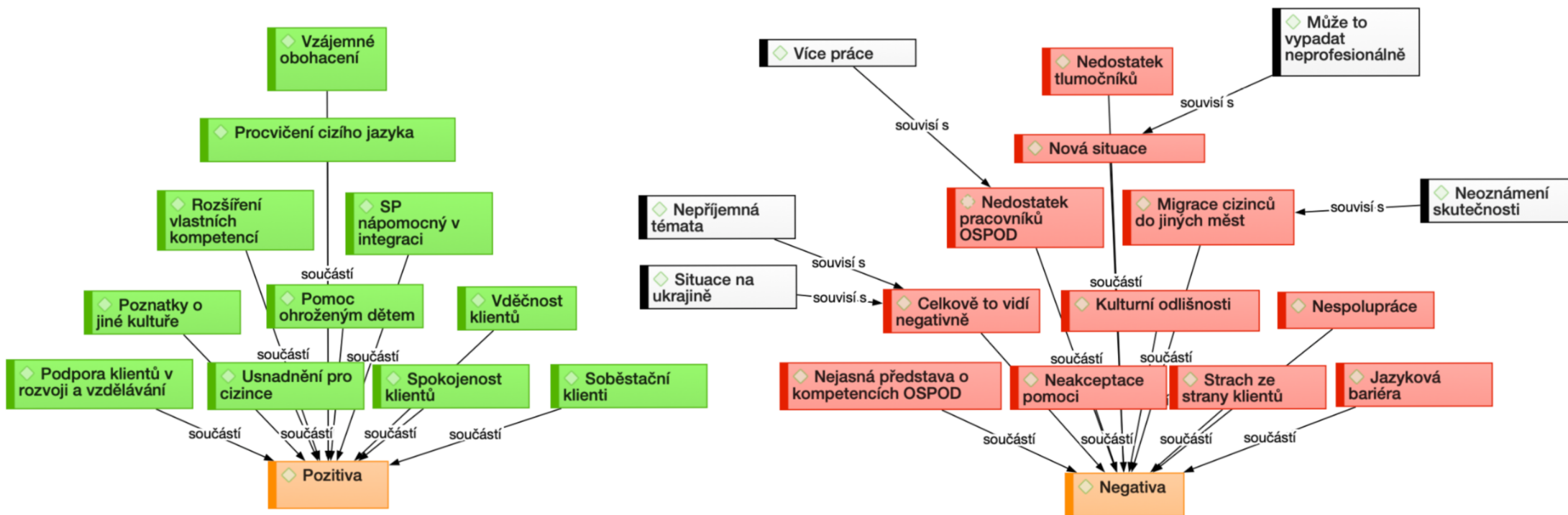
*Komunikační partner č. 12 uvedl: „Já jsem předtím pracoval u charity a chodil jsem do různých squatů, a ani tyhle místa nevypadaly tak hmusně, jako domácnosti některých cizinců, ve kterých jsem v nedávné době dělal sociální šetření.“*

Zajímavé sociální šetření prováděla komunikační partnerka č. 6, jejíž kazuistika průběhu práce je uvedena již v první oblasti výsledků. Sociální šetření prováděla v domácnosti opatrovníka dítěte, který byl sám v ČR za účelem hraní hokeje. *„Jako OSPOD jsme museli udělat sociální šetření u opatrovníka doma, zda je vše v pořádku a chlapec bude mít kde spát, bude mít co jíst a celkově, jestli o něj bude dobře postaráno. Také se domluvilo přede mnou, jak spolu budou komunikovat, jak často (od-do).“*

Na obrázku je viditelné, že sociální šetření s cizinci, probíhají nejenom v domácnostech, ale také v různých zařízeních. Zkušenost s takovým šetření má komunikační partnerka č. 10: *„Všechny sociální šetření jsme s kolegyněmi prováděly v centrech pro cizince. Vždy to bylo v důsledku oznámení z KACPU nebo policie. V těchto centrech jsme se pak i dost střídaly. A tyhle šetření byly prostě o tom, zda to dítě tady s sebou má nějakého příbuzného, zda mají co jíst, jestli mají peníze a tak. Pak se řešilo, co a jak dál.“*

#### 4.5 5. Oblast – Pozitiva a negativa při výkonu práce s cizinci

Obrázek 10 Pozitiva X Negativa



Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v ATLAS.ti, 2023

Tato oblast se zaměřuje na popis jednotlivých pozitiv a negativ, které sociální pracovníci OSPOD shledávají při práci s cizineckou klientelou.

Jak je z obrázku č. 5 viditelné, během výzkumu informanti uvedli stejný počet pozitiv, tak i negativ při práci s cizinci.

Během průběhu jednotlivých rozhovorů, jsem byla příjemně překvapená, kolik a jaká pozitiva sociální pracovníci spatřují. Ačkoli jim práce s cizinci mnohdy přináší mnohem více práce a staví je do nových a stresových situací, nakonec na tom lze vidět i nějaké přínosy z jejich pohledu.

Jako první se tato část zaměří na pozitiva práce s cizinci.

Pozitivita pohledem sociálních pracovníků se dá rozdělit na dvě části:

- 1) Přístup klientů
- 2) Vlastní obohacení a dobrý pocit

Komunikační partnerka č. 1 zmiňuje přístup klientů takový: „*Někteří jsou velmi vděční a dávají Vám svou spokojenost najevo.*“ Dále komunikační partnerka č. 2 dodává: „*Cizinci jsou častokrát velmi orientovaní a soběstační. To je pro nás vždy radost pracovat, když se nemusíme snažit pouze my.*“ O vděčnosti se zmínila i komunikační partnerka č. 11: „*Třeba mongolský kultury, ty jsou takový hodně vděční, přátelský, ale to je asi individuální.*“ Komunikační partner č. 12 uvedl: „*Zpočátku když vypukla válka, tak na nich byla hodně znát vděčnost a byli rádi za každou pomoc, plus byli hodně nápomocní, hodně se snažili zapojovat se, to bylo fajn.*“

Druhá strana pozitiv směřovala k vlastnímu obohacení sociálních pracovníků orgánů sociálně-právní pomoci dětem a jejich dobrý pocit z odváděné práce.

„*Poznatky o jiné kultuře, vzájemné obohacení, procvičení cizího jazyku*“ – takové pozitiva uvádí a vnímá komunikační partnerka č. 4. Ke vlastnímu obohacování přidává komunikační partnerka č. 5 i pocity, které má z odvedené práce a pomoci směřované pro cizince: „*Pozitivum pro mě je usnadnění cizincům sžít se s novým prostředím, pomoc dětem, které by mohl ohrožené. To je pro mě nejvíc jak u cizinců, tak ale i u českých rodin. Za sebe a ostatní sociální pracovníky je to určitě rozšiřování vlastních schopností komunikovat*“.

Komunikační partnerka č. 6 odpověděla: „*Pro mě osobně je pozitivum, že se dozvím něco jiného, nového a rozšířím si obzory, co se týká např. zvyklostí jiných kultur*“

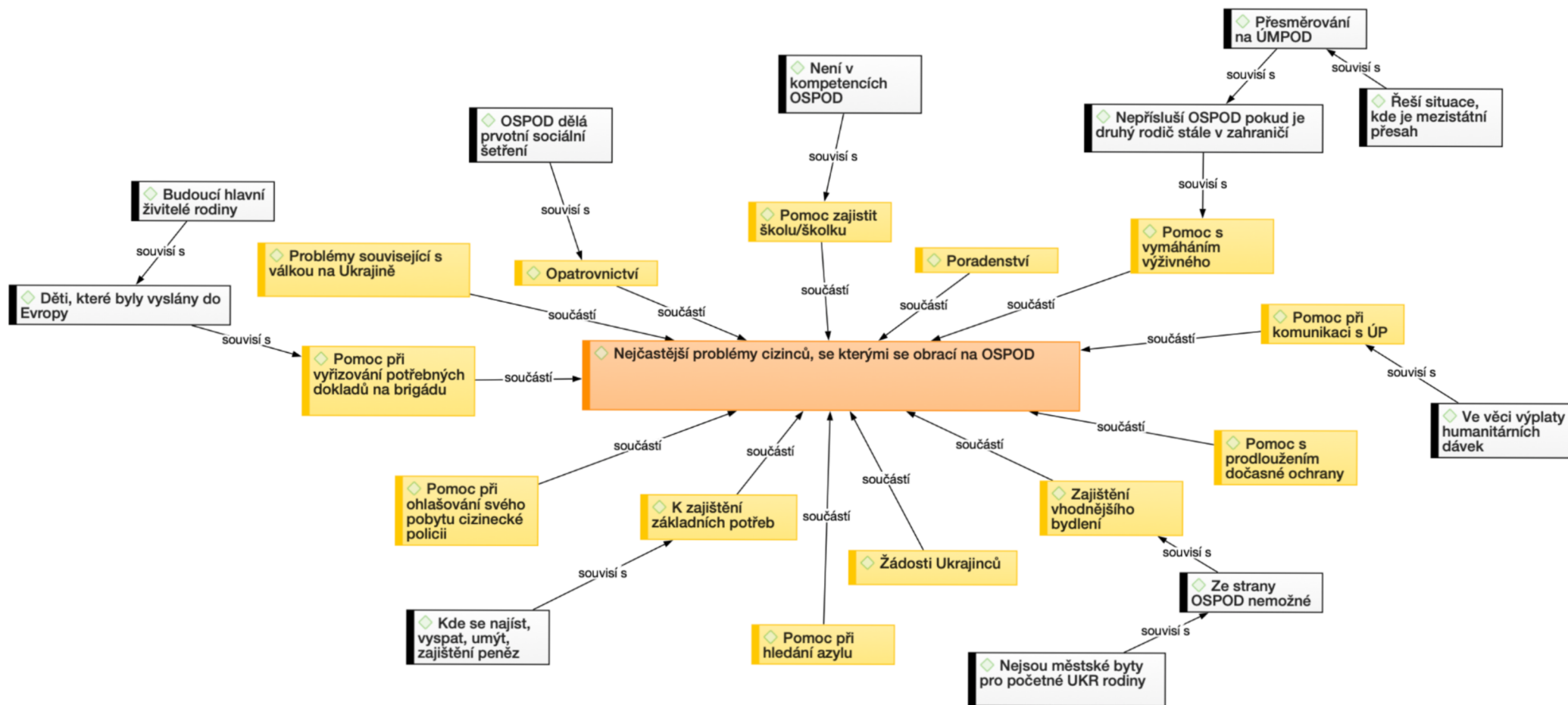
*apod. V současné době je v ČR mnoho cizinců, a díky válce na Ukrajině se tento počet ještě zvětšil, je dobré jim být nápomocni a ulehčit jim zařazení do naší společnosti.“* Následně komunikační partnerka č. 9 popisuje: *„Pracovník je nápomocen v jejich integraci do společnosti, pomáhá jim poznávat českou kulturu, zvyklosti a podporuje je v dalším rozvoji a vzdělávání“*. Komunikační partnerka č. 11 uvádí pozitivum pro ni osobně, ale nemyslí si, že by na té práci jako takový, bylo něco pozitivního, z důvodu, že za nimi lidé nedochází s příjemnými tématy. Uvádí: *“ Čistě z mého pohledu, tak setkávání se s jinou kulturou, ale jen pro mě osobně. Je to otázka no, většinou sem lidi nechodějí s příjemnými tématama“*

Všichni sociální pracovníci, se kterými jsem vedla rozhovor, se shodli na největším negativu, kterým je opět jazyková bariéra, kterou se zabývaly jiné části této práce.

Co se týče dalších negativ, odpovědi zněly následovně. Komunikační partnerka č. 1 popisuje migrační situaci: *„Zejména bariera jazyková. Někdy migrace těchto lidí do jiných měst, ač nám nedají vědět o svém záměru. Ale chápeme, že hledají své rodiny, příbuzné.“* K jazykové bariéře komunikační partnerka č. 8 připojuje: *„Jako negativa vnímám především jazykovou bariéru, prvotní strach jak z mé strany, tak určitě ze stran klientů, nepřesná představa pečující osoby o kompetencích OSPOD.“* Komunikační partnerka č. 4 uvádí situaci s jazykovou bariérou: *„Než seženeme tlumočnicka, nejsme schopni se domluvit, pro cizince to může působit neprofesionálně.“* Komunikační partnerka č. 6 poukazuje na více práce v souvislosti s příchodem uprchlíků: *„Více práce pro nás pracovníky, už takhle je nás málo a teď s nárůstem počtu obyvatel ještě víc.“* Při návštěvách OSPOD za účelem výzkumu byl podstav pracovníků a velké množství práce na osobu potvrzeno vícero respondenty. Komunikační partnerka č. 10 neuvedla žádné pozitivum, naopak jí celá situace přijde negativní: *„Celkově mi přijde hrozně negativní ta situace ukrajinských dětí, že za jaký situace vůbec museli přijít.“* K přístupu klientů se vyjádřila komunikační partnerka č. 11 takto: *„Negativum je neporozumění, neakceptace snahy pomoci, protože pomoci se dá jen někomu, kdo pomoci chce. Nechtějí s námi spolupracovat, je tam nějaká nedůvěra a tím pádem je ta práce hned složitější pro obě strany.“* K nedůvěře se vyjádřil taktéž komunikační partner č. 12: *„Nedůvěra – já jsem potetovanéj, mám náušnice a rasty, a u nich je to symbol kriminálnika, mají mě za zločince, takže mě ve většině případů nevěří.“*

#### 4.6 6. Oblast – Nejčastější problémy cizinců, se kterými se obracejí na pracovníky OSPOD

Obrázek 11 Nejčastější problémy cizinců



Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v ATLAS.ti, 2023

Obrázek č. 6 poukazuje na problémy cizinců, se kterými vyhledávají pomoc u sociálních pracovníků orgánu sociálně-právní ochrany dětí. Z obrázku je čitelné, že se jedná o různé druhy žádostí o pomoc.

V předchozí oblasti bylo řečeno, že orgány sociálně-právní ochrany aktuálně mají nedostatek pracovníků a na každého pracovníka je příliš práce. S touto skutečností souvisí některé problémy cizinců, se kterými žádají pomoc na OSPOD, i přes to, že tento orgán není kompetentní k těmto úkonům. Jednalo se o následující tvrzení informantů.

Komunikační partnerka č. 2 uvádí: *„Nejčastěji žádají (Ukrajinci) o pomoc se zajištěním vhodnějšího bydlení – ze strany OSPOD, respektive města je to nemožné. Město nedisponuje s městskými byty pro velký počet uprchlíků. V současné době dalo pro tyto účely k dispozici 5 bytů.“* Komunikační partnerka č. 4 popisuje situaci následující: *„Nejčastěji chtějí poradit ohledně získání azylu, ohlášení svého pobytu cizinecké policii nebo pomoc zajistit školu či školu, to ale není v naší kompetenci. Sice to není v našich kompetencích, ale stejně vycházíme vstříc, a snažíme se jim s tímto pomoci, takže hledáme a oslovujeme, protože máme samozřejmě kontakty. Také se na nás cizinci obrací se žádostí o pomoc s vymáháním výživného, pokud je ale druhý rodič v zahraničí, ani toto nepřísluší OSPOD, v tomto případě cizince odkazujeme na ÚMPOD, který pomáhá řešit přesně tyto situace, kde je mezistátní přesah.“*

Dále někteří informanti uvádějí, že se jedná o stejné věci, se kterými pomáhají i českým klientům. Komunikační partnerka č. 10 odpověděla: *„Základní potřeby, kde se najíst, vyspat a umýt, zajistit jim nějaký peníze. Když se jedná o rodinu, tak je to prostě klasika, co řešíme pořád. Jestli došlo k násilí, nějakému zanedbání, jestli zasahovala policie, nebo pak klasika úprava styků a výživného. V tomhle případě se jedná o stejné věci, co řešíme i s českými rodinami.“* Komunikační partnerka č. 8 taktéž popisuje sociální šetření: *„Nejčastěji OSPOD provádí prvotní sociální šetření v nově přichozí rodině, kde pečující osobou není rodič nebo příbuzná osoba dítěte.“*

Dále informanti často ve výpovědích zmínili, že cizinci dochází jen za poradenstvím, který tvoří velkou část jejich náplně práce. Tedy poradenství, jakožto činnost, kvůli které cizinci docházejí na OSPOD, zmínili: KP 1, 8, 10 a 12.

Další činnosti OSPOD souvisí už jen s cizineckou klientelou. Jde například o pomoc při získávání humanitárních sociálních dávek nebo pomoc při zajišťování a prodlužování dočasné ochrany.

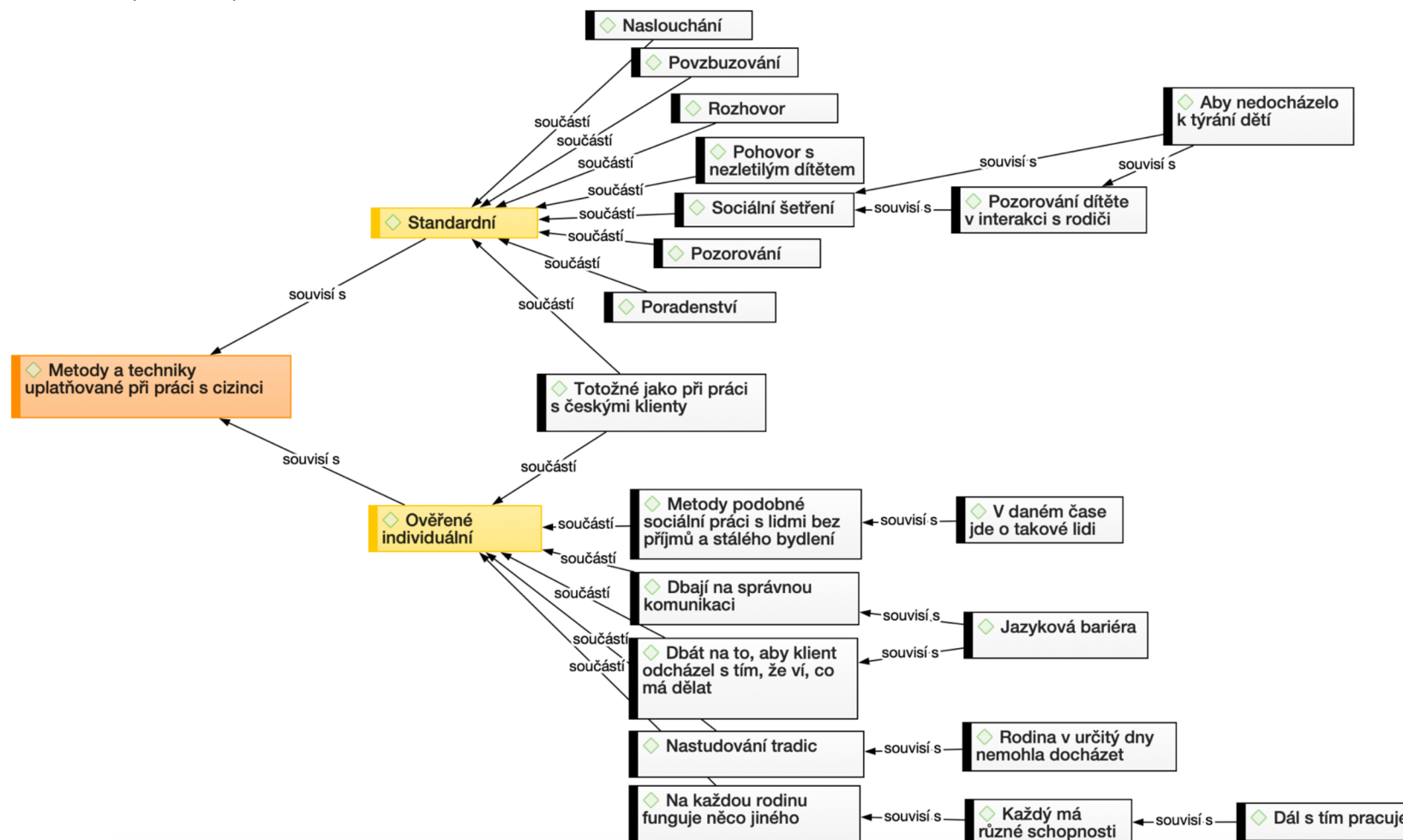
Komunikační partnerka č. 2 uvedla: „Dále za námi cizinci dochází pro pomoc při prodlužování dočasné ochrany a pomáháme jim při komunikaci s úřadem práce ve věci výplaty humanitárních sociálních dávek“. Téměř totožnou odpověď poskytla také komunikační partnerka č. 5: „Jedná se nejčastěji o pomoc při získávání humanitárních dávek a prodlužování dočasné ochrany.“

Následující odpověď se týká problému, se kterými přichází na OSPOD pro pomoc nezletilí bez doprovodu. Komunikační partnerka č. 9 uvedla: „Děti bez doprovodu se nejčastěji dotazují na vyřízení potřebných dokladů, které potřebují k získání brigády. Mnohdy se jedná o děti, které byly vyslány do Evropy s tím, aby se z nich následně staly hlavní živitelé rodiny v zemi původu. Takže jim pomáháme s různou administrativou, formuláře a odkazování na příslušné úřady.“



#### 4.7 7. Oblast – Metody a techniky využívané na OSPOD při práci s cizinci

Obrázek 12 Metody a techniky



Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v ATLAS.ti, 2023

Sedmá oblast se zabývá metodami a technikami využívanými při práci s cizinci na OSPOD.

Z obrázku č. 7 můžeme vyčíst, že používané metody a techniky při práci s cizinci lze rozdělit na standardní, kdy se tyto metody a techniky uplatňují při sociální práci bez ohledu na to, zdali se jedná o cizince, nebo kteréhokoli jiného klienta, a dále na metody a techniky, které mají sociální pracovníci naučené a ověřené, a ví, co na kterého klienta platí, jsou tedy velmi individuální.

### **Standardní**

Co se týče standardních metod a technik, informanti uvedli následující.

Komunikační partnerka č. 9 zmínila: *„Metody a techniky používáme totožné jako v případě práce s českými dětmi, nejsem si vědoma žádného konkrétního individuálního příkladu.“* Komunikační partner č. 12 uvedl: *„Úplně stejný jak na kohokoli jiného. Každý má různý schopnosti, a podle toho se řídí a pracuje s tím.“*

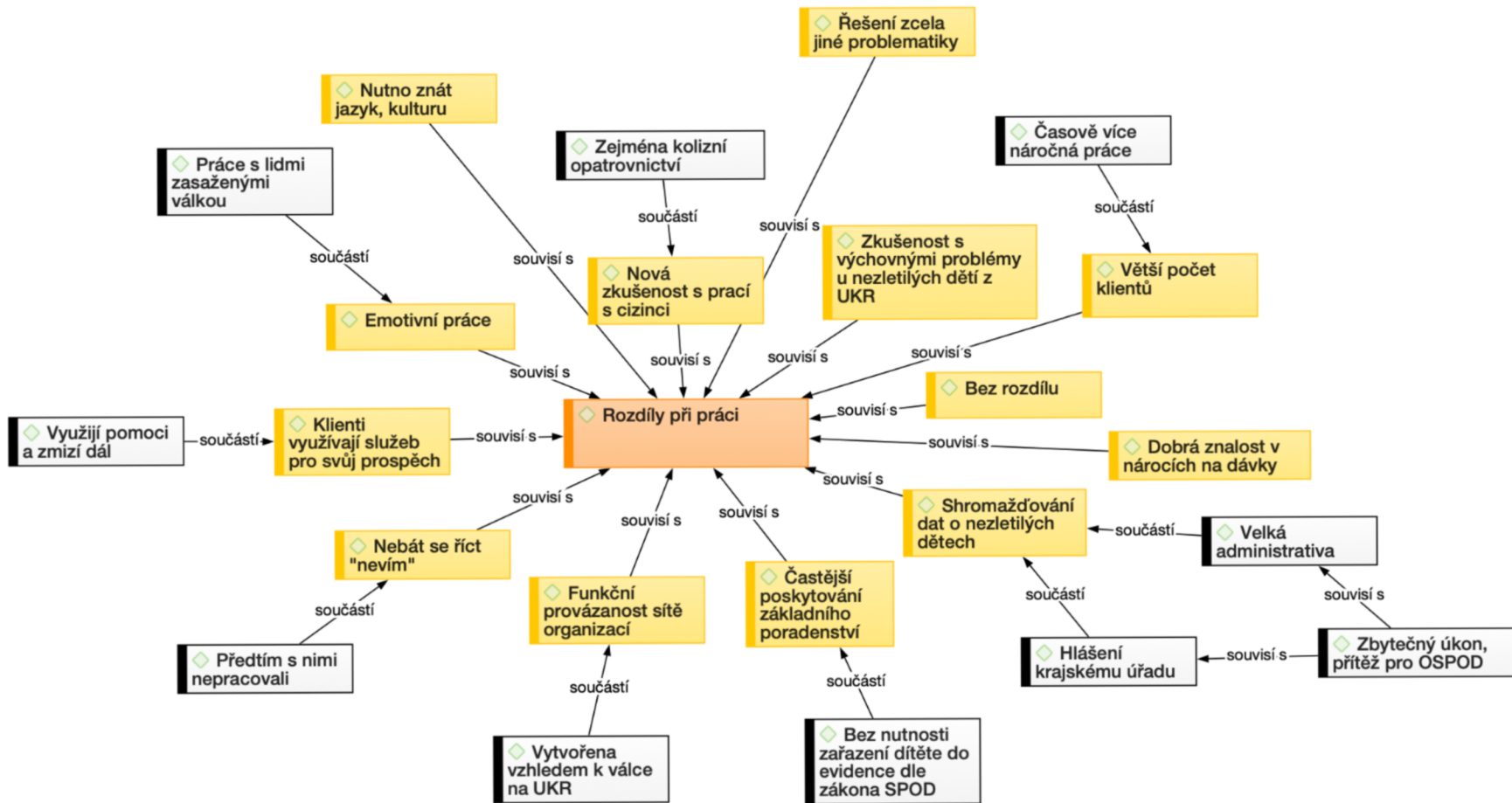
Komunikační partnerka č. 2 odpověděla, že se jedná o následující metody a techniky: *„Rozhovor, pozorování, sociální šetření, pohovor s nezletilým dítětem“*. Totožnou odpověď uvedla také komunikační partnerka č. 5. Dále komunikační partnerka č. 4 sdělila: *„V rámci přímé práce s klientem poradenství, povzbuzování, naslouchání a dbát na to, aby klient odcházel s tím, že ví, co má dělat.“*

### **Individuální**

Komunikační partnerka č. 1 v rozhovoru uvedla: *„Metody podobné sociální práci s lidmi bez příjmů a stálého bydlení, protože o takové lidi v daném čase jde.“* Komunikační partnerka uvedla o individualitě práce následující: *„Na každý dítě nebo rodinu funguje něco jiného, spíš se řeší nějaká komunikace a tak, ale ve všech případech je to hrozně individuální.“* Komunikační partnerka č. 11 na otázku odpověděla: *„Takovýto standartní, to, co funguje. Muslimové – v nějaké určité dny nechtěli chodit, kvůli svým náboženským tradicím, takže jsme museli něco nastudovat a pak nebyl problém. Ale jinak je to klasika, pohovor, sociální šetření – tam se hodně snažíme pozorovat to dítě v interakci s rodičem, aby nedocházelo k týraní dětí. Nerozlišuje se to, jestli je to Čech nebo cizinec“*.

#### 4.8 8. Oblast – Rozdíly při práci, které vznikly v souvislosti s válkou na Ukrajině

Obrázek 13 Rozdíly v souvislosti s válkou na Ukrajině



Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v ATLAS.ti, 2023

Tato oblast se zabývá změnami, které nastaly při práci na OSPODu v souvislosti s válkou na Ukrajině.

Během rozhovorů s většinou informantů, bylo jasné, že válka na Ukrajině sociálním pracovníkům na OSPOD přinesla nové zkušenosti a více práce, kterou dříve neznali. Někteří pracovníci nikdy předtím s cílovou skupinou cizinců nepracovali, tak jako to například bylo u komunikační partnerky č. 1 a jejích kolegyně a kolegů. Na otázku „Jak se Vám pracovalo s cizinci před a jak se změnila práce s cizinci po vypuknutí války na Ukrajině?“ uvedla následující: *„Před válkou na Ukrajině jsme s nimi nepracovali, jakožto s cizinci, takže tohle jediné se změnilo.“* Stejnou zkušenost vypovídá také komunikační partnerka č. 3, která situaci nemůže hodnotit: *„Neměli jsme s cizinci žádnou zkušenost, dokud nevypukla válka, takže nemůžeme hodnotit, jaký to bylo předtím, chybí nám porovnání.“*

Jak už bylo výše zmíněno, válka na Ukrajině sociálním pracovníkům OSPOD přinesla mnohem větší množství práce, a zvýšení časové náročnosti, a jak uvádí komunikační partnerka č. 4, některé úkony byly až zbytečné: *„S cizinci se pracuje stejně, pouze se během války změnil důvod spolupráce. Přítěží pro OSPOD bylo povinné shromažďování dat o nezletilých dětech z Ukrajiny a hlášení krajskému úřadu. Byla s tím velká administrativa a jednalo se o poměrně zbytečný úkon, který nás akorát zdržoval od důležitějších věcí.“* O časové náročnosti hovořila také komunikační partnerka č. 8: *„Práce s cizinci před válkou byla méně časově náročná, řešila se zcela jiná problematika – zejména kolizní opatrovnictví v souvislosti s úpravou poměrů, určení a popření otcovství. A hlavně se jednalo se o menší počet klientů cizinců, nikdy předtím jsme s takovými počty nepracovali.“* Nárůst klientů cizinců zaznamenala také sociální pracovnice a komunikační partnerka č. 5, která uvedla: *„Před touto válkou byly na území města řešeny jen jednotky případů nezletilých bez doprovodu a celkově cizinců, nyní je to častěji. Především se jedná o poskytování základního poradenství bez nutnosti zařazení dítěte do evidence dle ZSPOD,“*

Dále byla nalezena shoda ve výpovědích komunikačních partnerů, co se týče citlivosti situace. Například komunikační partnerka č. 10 sdělila: *„Práce je jiná v tom smyslu, že lidé sem přijdou zasažení válkou, tak je to takový nepříjemný a je to něco jiného, než na co jsme zvyklí. Jsou to citlivá témata a případy, ale v úplně jiné souvislosti, než jsme tady zvyklí.“* Komunikační partnerka č. 11 také mluví o citlivosti: *„Podle mě, to před tou*

válkou nebylo tak zraňující. Občas se setkáte fakt s nehezkými situacemi.“ Následně stejná komunikační partnerka dodává: „Ale taky spousta Ukrajinců to podle mého zneužívá, že přijdou a oni jsou vlastně ti chudáci z Ukrajiny, ale když pak zjistíte, z jaký oblasti jsou, jakým přijedou autem, co mají na sobě a tak... ale to jsou jednotky. Byla tady maminka, která tu žila několik let, měla dotovaný bydlení od městské části a po vypuknutí války sem začala tahat kamarádky, ať jim zařídíme dávky a taky to bydlení, i když jsme zjistila, že to nejsou žádný uprchlíci, jen si chtěli přilepšit a žijou tu také několik let. Pak je rozdíl i jakoby ze strany Čechů, že vlastně spousta klientů si stěžuje, že pro Ukrajince se dělá vše pomáhá se jen jim, a pro český klienty se nedělá vůbec nic.“ O zneužívání pomoci se zmínila taktéž komunikační partnerka č. 1: „Vše je o lidech, setkáte se s vděčnými lidmi i s těmi, kteří chtějí situace využít ve svůj prospěch, migrují z jednotlivých zařízení, měst, vyhledávají pro ně výhodnější místo. Využijí i situace a zmizí – i takový případ jsme měly.“ Další případ zneužívání systému umiňuje i komunikační partnerka č. 8, která popisuje situaci, kdy systému zneužíval zaměstnanec ukrajinských uprchlíků a jejich dětí. „Nějakou dobu po vypuknutí války na Ukrajině začali chodit většinou zaměstnavatelé právě uprchlíků s plnou mocí, s tím, že jsou opatrovníci. Jeden takhle chodil opakovaně, a nakonec se zjistilo, že „pod sebou“ má nějakých sedmdesát dětí. Tyhle děti byly ubytovány v ubytovnách třeba po 4-5 na jednom pokojíčku a museli platit 10 000 za postel, takže za celý pokoj měl pán třeba 40-50 000. No a k tomu dostával dávky, že je ubytovává, ale to se v tu dobu nevědělo, jakým způsobem. Dál ty děti vykonávaly taky nějakou práci, a z příjmu jim strhával ještě peníze za dočasnou ochranu, která je ale zadarmo, a určitě jim to neposkytoval tenhle pán. Pak se na tohle celý přišlo a řešilo se to i s policií a organizací pro oběti obchodování s lidmi, ale problém byl v tom, že tam úplně nemohli naletět, protože je sice 1, který to nahlásil, ale pak je tam třeba dalších 20, kterým to nějakým způsobem vyhovuje a těm se nemůže uškodit. Ti by pak mohli vyštvat toho jednoho, co to nahlásil.“

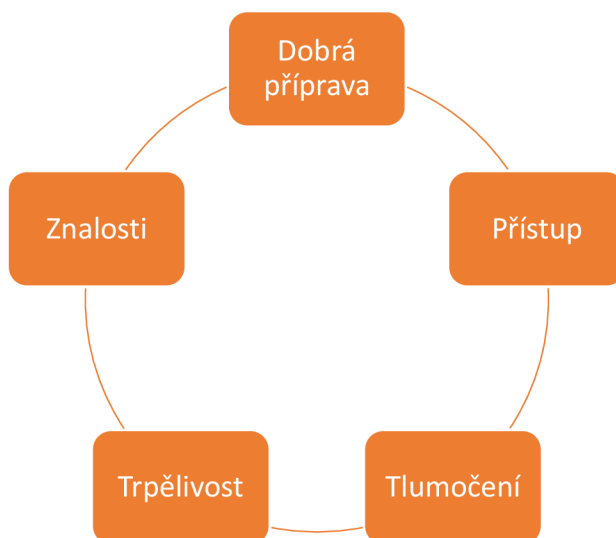
Komunikační partnerka č. 9 uvedla zajímavou zkušenost ohledně nezletilých bez doprovodu: „U nezletilých bez doprovodu z Ukrajiny se často objevují výchovné problémy, což se u jiných dětí bez doprovodu z jiných zemí nikdy neřešilo.“

Žádné rozdíly a změny při práci s cizinci nespaturuje komunikační partnerka č. 7 a komunikační partner č. 12, práce jim přijde stejná jako dopsud.

#### 4.9 9. Oblast – Doporučení pro sociální pracovníky, kteří se chtějí věnovat sociální práci s cílovou skupinou cizinci:

Poslední oblast přináší doporučení pro další sociální pracovníky, kteří se chtějí věnovat sociální práci s cizinci.

Obrázek 14 Doporučení SP, kteří chtějí pracovat s cizinci



Zdroj: Vlastní výzkum, zpracováno v Microsoft Word, 2023

Komunikační partnerka č. 2: *„Seznámit se s mentalitou jednotlivých národností, využít odborných seminářů orientovaných na problematiku práce s cizinci, zajistit si možnost tlumočnické pomoci.“*

Komunikační partnerka č. 3: *„Nutno znát jazyk, kulturu, legislativu.“*

Komunikační partnerka č. 4: *„Nebát se říct, že něco nevíme, v souvislosti s válkou jsme se všichni ocitli v nové situaci. Ujistit klienta, že mu dokážeme pomoci, hledat společná řešení. Práce s cizinci je náročná, ale není třeba se jí bát. Tito klienti potřebují obzvlášť pochopení, podporu a laskavý i trpělivý přístup.“*

Komunikační partnerka č. 5: *„Je potřeba připravit se na kulturní odlišnosti, být dobře znalý v nárocích na dávky, vyřizování dokladů apod.“*

Komunikační partnerka č. 6: *„Určitě je důležité si vždycky před nějakým sezením zjistit, jaké daný cizinec má zvyklosti, co si mohu dovolit a co nemohu, abych se vyhnula FOPA. Myslím si, že je to velice zajímavá zkušenost do budoucna, a nejen pro pracovní příležitosti.“*

Komunikační partnerka č. 9: *„Mohu odpovědět pouze ohledně dětí bez doprovodu. Nezletili bez doprovodu jsou označováni jako skupina dětských uprchlíků, kteří opouštějí svou zemi původu bez doprovodu rodičů. Tyto děti jsou kvůli svému původu, věku, jazykové bariéře a kulturním odlišnostem ohroženou skupinou, která vyžaduje specifickou péči, na kterou je třeba se připravit.“*

Komunikační partnerka č. 11: *„Asi bych doporučila obrnět se trpělivostí a zjistit si nějaký informace i jejich kultuře, třeba jaký jsou víry a tak. Pak vědět na koho se obrátit třeba co se týče tlumočení.“*

## 5 Diskuze

Cílem diplomové práce bylo analyzovat a popsat bariéry sociální práce s cizinci z pohledu orgánu sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD). K tomuto cíli se vztahovaly dvě výzkumné otázky. První výzkumná otázka zněla: „*S jakými odlišnostmi se setkávají sociální pracovníci OSPOD při sociálním šetření u cizinců?*“ a druhá výzkumná otázka: „*Jaký průběh má sociální práce s cizinci?*“

Cílem první výzkumné otázky bylo určit, s jakými odlišnostmi se setkávají sociální pracovníci OSPOD při sociálním šetření u cizinců. Ke zjištění této výzkumné otázky dopomohly položené otázky z rozhovoru pro sociální pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí, a to zejména otázka číslo 6, která zní: „Jaké odlišnosti vnímáte při sociálním šetření u cizinců“, a částečně otázka číslo 5 „Jaká specifika má práce s cizinci, s jakými odlišnostmi se setkáváte?“

Sociální šetření v domácnosti, kde se nachází ohrožené dítě, je naprosto klíčová činnost pro další vývoj situace. Sociální šetření v rodině s ohroženým dítětem ze strany OSPOD je častokrát pro rodinu situace velmi nevyžádaná a nepříjemná (Pemová, 2012). Dle autorky se sociální šetření v rodině provádí za účelem zmapování situace dítěte, ochrany jeho zdraví a práv a míry jeho ohrožení. Podle MPSV (2014) se při sociálním šetření vyhodnocuje okamžitý stav dítěte jako je zdraví, tělesný a emoční vývoj. Zhodnocují se aktuální rizika, který by mohla dítě ohrozit na jeho vývoji (MPSV, 2014). Cílem sociálního šetření je kromě pohledu na situaci také představení sebe i funkce jakožto OSPOD, vysvětlení důvodů, proč a jak sociální šetření (dopředu ohlášené či neohlášené) probíhá, popis dalších postupů sociálních pracovníků OSPOD a co z toho pro rodinu vyplývá (Pemová, 2012).

Výsledkem sociálního šetření by měl být materiál pro zpracování individuálního plánu ochrany dítěte, dále jen „IPOD“, který je hlavním vodítkem pro další spolupráci s rodinou. IPOD je podpůrný nástroj, který si klade za cíl určit jednotlivé kroky směřující ke stanovenému cíli, a měl by usnadnit a zefektivnit práci OSPOD s rodinou (MPSV, 2014).

Čtvrtá oblast v kapitole výsledky se zabývá právě sociálním šetřením u cizinců. Zjištěné skutečnosti říkají, že se sociální šetření provádí buďto v domácnostech klientů, nebo v určitém zařízení, kde se zrovna nachází. Tyto zařízení mohou být buďto různá



zdravotnická zařízení, školy, nebo například vzniklá centra pro uprchlíky z Ukrajiny, nebo další zařízení pro cizince.

Odpověď, že sociální šetření probíhá stejně jako u českých klientů a nemá žádné odlišnosti, bylo získáno od většiny informantů, přesto pár komunikačních partnerů popsalo, jaké mají se sociálním šetřením u cizinců zkušenosti. Výzkum ukázal, že se nejedná o žádné kladné zkušenosti, naopak je situace ve většině případů velice negativní. Informanti se podělili o zkušenosti, kdy se během sociálního šetření u cizinců setkávají s obrovským nepořádkem, nehezkyými prostory, domácím násilím a klienti jsou často pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek, kdy pak může jednoduše nastat konflikt mezi sociálním pracovníkem a klientem.

Co se druhé výzkumné otázky týče, cílem bylo zjistit a popsat průběh práce s cizinci. Ke zjištění této výzkumné otázky dopomohly položené otázky z rozhovoru pro sociální pracovníky orgánu sociálně-právní ochrany dětí, a to zejména otázka číslo 4 „Popište průběh práce s cizinci?“, otázka číslo 5 „Jaká specifika má práce s cizinci?“, otázka číslo 7 „Uveďte nejčastější překážky při práci s cizinci?“, otázka číslo 9 „Za jakým účelem a s jakými problémy cizinci vyhledávají pomoc?“ otázky číslo 10, 11 „Pozitiva a negativa při práci s cizinci“, otázka číslo 12 „Jaké metody a techniky uplatňujete při výkonu práce?“.

Trousil (2007) uvádí, že sociální práce s cizinci je jednou z nejnáročnějších, jelikož se sociální pracovník musí vyrovnat jak s jazykovou bariérou dorozumění, kulturní odlišností a pochopením. Sociální práce by měla reflektovat názory cizince, ale také postoje společnosti k cizincům. Zejména se jedná o komunitní aktivity, činit taková opatření, aby odstraňovala předsudky a to tak, že zprostředkuje kontakt s většinovou kulturou (Trousil, 2007). Podle Baláž (2012) sociální práce napomáhá cizincům k úspěšné integraci do majoritní společnosti. Aby bylo dosaženo úspěšné integrace, je třeba zvládnutí základních předpokladů. Patří mezi ně znalost českého jazyka, sociokulturní orientace v prostředí ČR, ekonomická soběstačnost a fungující vazby s majoritní společností (Baláž, 2012).

První oblast v kapitole výsledky se zaměřuje přímo na průběh práce s cizinci. Zabývá se rozdílností průběhu práce s cizinci na rozdíl od práce s českými klienty v rámci orgánu sociálně-právní ochrany dětí.

Jak je v praktické části této práce uvedeno, v některých případech se práce s cizinci shoduje s prací s českými rodinami, ale existují zde situace, která jsou naprosto odlišná a pracovníci OSPOD se musí zaměřit na jiný směr pomoci.

Hlavní rozdílností a specifíkem je především jazyková bariéra a s tím související potřeba najmutí tlumočnicka, kterých je dle výpovědí informantů vážný nedostatek. Na problémy s jazykovou bariérou poukazují naprosto všichni informanti, a byla to vždy první věc, co sociální pracovníci uvedli v rámci rozhovoru. Podle Průchy (2010) je znalost jazyka většinové společnosti důležitým ukazatelem pro fungování cizince v cizí zemi, ale také pro vstup na trh práce. Populace je většinou schopna komunikace v cizím jazyce, ale pouze na omezené úrovni, ne na každodenní bázi. Průcha (2010) vymezuje problémy, které cizincům vznikají v souvislosti s jazykovou bariérou. Jedná se o akulturační stres, ve zvýšené míře jsou cizinci bez stálého zaměstnání a jejich děti mají potíže se školním vzděláváním (Průcha, 2010).

Další činnosti, které vykonávají sociální pracovníci v průběhu práce, jsou především zajišťování základních potřeb klientů, pomoc při získávání nebo prodlužování dočasné ochrany, pomoc při zajišťování humanitárních dávek, dále pomoc při hledání zaměstnání. Celou situaci s cizinci sociální pracovníci OSPOD musí monitorovat a tím narůstá administrativní práce, kterou pracovníci považují za zbytečnou a časově náročnou. Pracovníci sociálně-právní ochrany dětí také musí spolupracovat s centry a zařízeními pro cizince, kam často klienty umisťují.

Co se týče náplně práce pracovníků OSPOD, která je neměnná u českých klientů ani u cizinců, jedná se o různá poradenství, zajišťování kolizního opatrovníka, pomoc při vyřizování všeho druhu, provádí sociální šetření, řeší úpravu péče o dítě a v neposlední řadě zastupují klienty v rámci soudního řízení.

Druhá oblast v kapitole výsledky se zaměřuje na různá specifika a odlišnosti při práci s cizinci. Jak už bylo výše uvedeno, opět se dostáváme k jazykové bariéře, která je největší odlišností při práci s cizinci.

Pracovníci OSPOD se často v praxi setkávají s prací ohledně nezletilých bez doprovodu. Zákon č. 359/1999Sb., o sociálně-právní ochraně dětí, ve znění pozdějších předpisů uvádí definici, že nezletilým cizincem bez doprovodu (Unaccompanied Minors) se rozumí cizinec mladší 18 let odloučený od svých rodičů nebo jiných osob odpovědných za jeho

výchovu. MPSV (2009) uvádí, že osobou odpovědnou za výchovu se rozumí osoba/osoby, které/kterým bylo dítě svěřeno do výchovy rozhodnutím příslušného orgánu nebo která/kteří za něj odpovídá/odpovídají podle právního řádu státu původu dítěte. Z výzkumu vyplynulo, že takové děti často přicházejí s různými traumaty a pracovníci OSPOD musí zajišťovat psychologickou a psychoterapeutickou pomoc.

S tím dále souvisí školní docházka u nezletilých, to považují informanti za další odlišnost, protože česká školní docházka je rozdílná od té ukrajinské. Národní pedagogický institut pro Českou republiku (2023) popisuje školní vzdělávací systém na Ukrajině následovně: Děti, které dovrší k 1. září 6 let věku nastoupí do povinného základního vzdělávání, pokud nemají dle lékařských zpráv žádné problémy. Základní vzdělávání v ukrajinském vzdělávacím systému je považována 1. – 4. třída, tedy ekvivalent prvního stupně základních škol v ČR. Žáci 5. – 9. ročníků procházejí vzděláním, které se nazývá základní všeobecné střední vzdělávání. Toto vzdělání je součástí středního vzdělávání. V ČR se jedná o druhý stupeň základní školy (Národní pedagogický institut pro Českou republiku, 2023).

Dalším specifíkem je rozhodně jiná kultura, odlišná mentalita lidí. Častokrát jsou cizinci velmi vděční, snaží se být nápomocní, ale někdy se naopak pracovníci OSPOD setkávají s klienty, kteří mají neochotný přístup k poskytované pomoci.

Oblast číslo 3 nahlíží na překážky a bariéry při práci s cizineckou klientelou. Jak výzkum ukázal, je zde existence mnoha překážek a bariér. Jednou z nich byly začátky po vypuknutí války na Ukrajině, kdy to pro zaměstnance OSPOD bylo vše nové, bylo mnoho informací a často bylo těžké se zorientovat. Klienti pracovníkům mnohdy nedůvěřovali, měli nerealistická očekávání, byli neochotni přijmout nové prostředí a akceptovat český zákon. Pracovníci museli přizpůsobit práci dle kulturních odlišností a dále byla potřeba orientace v legislativě, především co se týče dočasné ochrany, azylového práva a trvalého pobytu. Dočasná ochrana je krizový mechanismus EU, který se aktivizuje za výjimečných okolností v případě hromadného přílivu osob s cílem poskytnutí kolektivní ochrany vysídleným osobám a zmírnit tlak na vnitrostátní azylové systémy zemí EU (Evropská rada, 2023).

Další oblast, která dokresluje výzkumnou otázku, je oblast číslo 5. Tato oblast zkoumá pozitiva a negativa při práci s cizinci. V průběhu rozhovorů s informanty bylo zjištěno mnoho pozitiv a stejně tak i negativ. Nelze určit, které převládají. Co se týče pozitiv,

jednalo se o vzájemné obohacení, procvičení cizího jazyka, rozšíření vlastních kompetencí, získání poznatků o cizí kultuře, a také podpora klientů v rozvoji a vzdělávání ze strany pracovníků OSPOD. Negativa byla popsána jako nedostatek tlumočnicků a celkově pracovníků, tudíž to souvisí s větším množstvím práce, dále nejasná představa o kompetencích pracovníků. Informanti také uvedli negativní pohled na věc, kdy se jedná o nepříjemná témata, se kterými cizinci přichází na OSPOD.

Související je dále šestá oblast, která mapuje problémy cizinců, se kterými docházejí pracoviště orgánu sociálně-právní ochrany dětí. V několika případech se jedná o situace, která nejsou ani v kompetencích OSPOD. Jedná se například o zajištění školy či školky, nebo vhodnějšího bydlení, což je ze strany OSPOD nemožné, z důvodu nedostatku městských bytů pro tak početné ukrajinské rodiny. Dále se pracovníci setkávají se situacemi, kdy rodič vymáhá výživné od druhého rodiče, to ale nepřísluší OSPOD, pokud je druhý rodič stále v zahraničí. Takové situace jsou předány na UMPOD, který řeší záležitosti s mezistátním přesahem. Další situace řešené na OSPOD s cizinci jsou například zajišťování základních životních potřeb, pomoc při hledání azylu, pomoc s prodlužováním dočasné ochrany. Dále se jedná o klasické činnosti jako je poradenství či opatrovnictví.

Co se týče metod a technik používané při práci s cizinci, těmi se zabývá oblast číslo sedm. Z výzkumu vyplynulo rozdělení, kdy se jedná o metody standardní, které se využívají se všemi klienty bez ohledu na to, jakou mají národnost, a dále metody a techniky, které mají pracovníci ověřené. Standardní metody a techniky jsou dle informantů následující: naslouchání, povzbuzování, rozhovor, pohovor s nezletilým dítětem, sociální šetření, pozorování a poradenství.

Podle Jakoubkové (2019) je velmi důležité získat důvěru klienta a vytvořit s ním kvalitní vztah, který je založen na vzájemném respektu a porozumění. Tato autorka také zdůrazňuje význam vzdělávání pracovníků v oblasti interkulturní komunikace a problematiky cizinců, aby byli schopni lépe porozumět a adekvátně reagovat na potřeby klientů. Co se týče individuálních metod a technik, pracovníci OSPOD dbají na správnou komunikaci a na to, aby klient při odchodu věděl, co má dělat. Sociální pracovníci si také musí nastudovat tradice jednotlivých zemí, protože se při práci setkali se situacemi, kdy klienti v některé dny nemohli dorazit z důvodu víry. Z výzkumu Kříž (2011) bylo zjištěno, že pracovníci zabývající se ochranou dětí získali rozvoj jejich znalostí o historii

každé rodiny nebo národu a kultuře původu, a že tento proces pomohl vytvořit důvěru mezi klientem a pracovníkem. Toto kulturní učení bylo evidentní v činnostech pracovníků, kteří se formálně i neformálně vzdělávali o kulturách původu rodin (Kříž et al., 2011). Také komunikační partner přirovnal sociální práci s cizinci k práci s lidmi bez příjmů a stálého zaměstnání. V teoretické části této diplomové práce je vymezeno několik metod sociální práce s cizinci, ale v praxi se na tyto nepřihlíží a práce s každým klientem je úplně rozdílná a individuální, tudíž se neřídí psanými metodami a technikami.

Závěrem tedy je, že sociální práce s cizinci z pohledu orgánu sociálně-právní ochrany dětí může být v mnoha ohledech stejná jak s klienty českými, ale pravdou je, že v souvislosti s vypuknutím války na Ukrajině, tato situace pracovníkům přinesla mnoho práce a zkušeností, se kterými se do této doby nesetkali. Práce byla zpočátku časově a psychicky náročná, ale i přes to, se z výpovědí informantů ukázalo, že zde sociální pracovníci OSPOD vidí mnoho pozitivních věcí a tyto zkušenosti jim přinesly osobní rozvoj a vhled do jiné kultury.

## 6 Závěr

V teoretické části jsou vymezeny termíny související s migrací, její rozdělení, dále se zabývá sociální prací s cizinci, vymezuje její metody a podpůrné sítě pro cizince, a v neposlední řadě jsou zde vymezeny definice týkající se orgánu sociálně-právní ochrany dětí, jeho charakteristiku, zákonný rámec a další.

**Cílem práce bylo analyzovat a popsat bariéry sociální práce s cizinci z pohledu orgánu sociálně-právní ochrany dětí.**

Na základě otevřeného kódování byly kódy rozděleny do devíti oblastí, a bylo zjištěno následující:

1. **Průběh sociální práce s cizinci** – V této první oblasti bylo zjištěno, že sociální práce s cizinci na úseku sociálně-právní ochrany se dá rozdělit do dvou skupin. Za a) Stejná jako s českými klienty, kdy se jedná o činnosti jako zajištění opatrovníka, zastupování nezletilých u soudu, řešení školní docházky, sociální šetření v domácnostech, úprava poměrů dítěte, poradenství a pomoc při vyřizování všelijakých dokumentů. Za b) se jedná o rozdílnou práci, kdy pracovníci OSPOD pomáhají při vyřizování dočasné ochrany, zajišťují základní životní potřeby, umisťují cizince do zařízení, zajišťují tlumočnicka, spolupracují s centry pro cizince, pomáhají při získávání humanitárních dávek, dále pomoc s výukou českého jazyka a v neposlední řadě celou situaci monitorují a podávají reporty.
2. **Specifika a odlišnosti při práci s cizinci** – ze získaných dat bylo zjištěno, že nejčastěji zmíněným specifikem byla jazyková bariéra. Dále se jednalo o specifika a odlišnosti jako je odlišná kultura a mentalita a legislativa, s tím související nerealistická očekávání klientů a přístup cizinců k poskytované pomoci. Zajímavostí je také tematika nezletilých bez doprovodu a odlišná školní docházka, se kterou po příchodu do ČR byly velké problémy.
3. **Překážky a bariéry při práci s cizineckou klientelou** – výsledkem jsou začátky po vypuknutí války na Ukrajině, kdy sociální pracovníci zmínili, že bylo těžké se zorientovat v takovém množství nových informací. Nově se někteří pracovníci museli orientovat v legislativě jako je azylové právo nebo dočasná ochrana. Dále jako překážku vidí pracovníci OSPOD přístup ze stran cizinců, kdy šlo například

o nerealistická očekávání, nedůvěru, neochotu a neakceptaci přijmout český zákon a pravidla. Sociální práce také musela být přizpůsobena dle kulturních odlišností.

4. **Sociální šetření u cizinců** probíhá buďto v jejich domácnostech, kdy v tomto případě bylo zjištěno, že jsou klienti často pod vlivem alkoholu a jiných návykových látek a s tím souvisí, že pracovníkům OSPOD vyhrožují a jsou hrubí. Častokrát se u nich objevuje i domácí násilí. Z informací sociálních pracovníků jde mnohdy o ošklivé a nepořádné domácnosti. Občas také klienty nelze dohledat na uvedené adrese z důvodu, že migrují mezi městy a neohlásí to příslušnému OSPOD.

Dále sociální šetření probíhá mimo domácnosti. Jde tedy především o centra nebo zařízení pro cizince, kde jsou v danou chvíli umístění. Sociální pracovníci OSPOD se tyto skutečnosti dozví po oznámení od policie.

Informanti také odpovídali, že sociální šetření probíhá stejně jako u českých klientů.

5. **Pozitiva a negativa při výkonu práce s cizinci** – co se týče této oblasti, z výpovědí informantů vyšlo najevo stejný počet negativ i pozitiv, tudíž ani jedna složka nepřevažuje. Z pozitiv převládá rozšíření vlastních kompetencí, procvičení cizího jazyka a vzájemné obohacení. Sociální pracovníci dále spatřují pozitiva v podpoře klientů v rozvoji a vzdělání, v jejich usnadnění a také spokojenosti. Negativně shledávají celkovou situaci související s válkou na Ukrajině, jedná se o nepříjemná témata. V České republice je nedostatek tlumočnicků, které pracovníci potřebují ke své práci. Nedostatek je také sociálních pracovníků na OSPOD, kdy tedy vzniká mnohem více práce na osobu. Dále negativně shledávají jazykovou bariéru a kulturní odlišnosti.
6. **Nejčastější problémy cizinců, se kterými se obracejí na OSPOD** – ze získaných informací se jedná především o pomoc při vyřizování potřebných dokumentů, pomoc při hledání azylu a škol/školek. Dále pracovníci cizincům poskytují poradenství ohledně různých témat. Pomáhají s vymáháním výživného, ale pokud je druhý rodič stále v zahraničí, musí požádat o spolupráci UMPOD, který řeší situace s mezistátním přesahem.

7. **Metody a techniky používané na OSPOD při práci s cizinci** se mohou rozdělit na standardní a ověřené. Standardní metody a techniky jsou dle pracovníků OSPOD naslouchání, povzbuzování, rozhovor, pohovor s dítětem, pozorování, poradenství a sociální šetření, kde zkoumají interakci mezi rodičem a dítětem, zda nedochází k týrání.

Co se týče metod a technik ověřených neboli individuálních, jedná se o takové, kdy mají sociální pracovníci už vypořádané situace a podle toho konají. Jde například o nastudování tradic, dbání na správnou komunikaci a na to, aby klient odcházel s tím, že ví, co má dělat. Z informací vyplynulo, že se také jedná o metody podobné sociální práci s lidmi bez příjmu a bydlení.

Zajímavostí je, že v literatuře se nachází spousta metod a technik, ale v porovnání se získanými daty, se těmito oslovení sociální pracovníci OSPOD neřídí. Dále je třeba zmínit, že na každou rodinu platí něco jiného a každý sociální pracovník má jiné schopnosti, které uplatňuje, tudíž je tato oblast velmi individuální.

8. **Rozdíly při práci, které vznikly v souvislosti s válkou na Ukrajině** – sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí uvádějí, že se jedná o emotivní práci, kdy jde o lidi zasažené válkou. Dalším rozdílem je řešení zcela nové problematiky, nová zkušenost obecně a také, že pracovníci museli shromažďovat data o nezletilých dětech, což znamená velkou administrativu a přítěž pro OSPOD.
9. **Doporučení pro sociální pracovníky, kteří se chtějí věnovat sociální práci s cizinci** jsou následující: dobrá příprava, přístup, znalosti a trpělivost.

Ze získaných informací tedy vyplynulo, že největší bariérou při práci s cizinci je jazyková bariéra. Tuto skutečnost zmínili všichni komunikační partneři. Problém související s jazykovou bariérou je také nedostatek tlumočnicků, což celou situaci při práci s cizinci komplikuje a sociální pracovníci si museli hledat jiná různá řešení, jak s cizinci komunikovat. Často komunikovali pomocí telefonů a překladačů, nebo využívali známých, kteří mluví daným jazykem, především ukrajinštinou či ruštinou. Dalšími bariérami jsou nerealistická očekávání a nedůvěra ze stran klientů, arogance, neakceptace českého zákona a neochota přijmout nové prostředí. Ze stran zaměstnanců OSPOD je to např. orientace v legislativě související s vypuknutím války na Ukrajině. Jednalo se tedy



o orientaci v dočasné ochraně, azylovém právu a trvalým pobytu. V neposlední řadě museli sociální pracovníci OSPOD přizpůsobit práci dle kulturních odlišností.

Vzhledem ke všem bariérám, které z výzkumu vyplynuly, se nakonec ukázalo, že sociální pracovníci orgánu sociálně-právní ochrany dětí těžší velký počet pozitivních zkušeností. Ač práce s cizinci přinesla pracovníkům OSPOD mnoho práce navíc, zejména v době těsně po vypuknutí války na Ukrajině, pracovníci si odnášejí vhléd do jiné kultury, nové poznatky a osobní rozvoj.

Doporučení pro praxi vychází zejména z nedostatku tlumočnicků. Ze získaných informací se sociálním pracovníkům osvědčili tlumočníci z různých organizací, tudíž by bylo vhodné, kdyby se tímto zabývaly i jiné organizace, především pro tyto případy, kdy přišlo velké množství cizinců. Dále by bylo přínosem vydat metodiku, která bude obsahovat konkrétní postupy práce s cizinci, protože z výzkumu vyšlo najevo, že sociální pracovníci OSPOD si museli všechno získávat sami a vše se samostatně naučit, tudíž po vypuknutí války na Ukrajině neexistoval jednotný postup, co a jak dělat.

Tato práce má potenciál napomoci dalším sociálním pracovníkům při zlepšení jejich připravenosti na práci s cizinci. Lze také předpokládat, že tato práce bude sloužit jako studijní a informační materiál.

## 7 Seznam literatury

1. BIZRI, R. M., 2017. Refugee-entrepreneurship: A social capital perspective. *Entrepreneurship & Regional Development*. 29.9-10: 847-868.
2. BORSKÁ, J., ŘEZNÍKOVÁ, S. 2017. The Position and Role of the Authorities for the Social and Legal Protection of Children in the Czech Republic. In 4th International Multidisciplinary Conference on Social Sciences and Arts SGEM 2017 24.08.2017, Albena, Bulgaria. Albena, Bugaria: SGEM International Multidisciplinary Scientific Geoconference on Social Sciences and Arts Secretariat Bureau. s. 851-858.
3. BOUMA, H., et al. 2020. Learning from parents: A qualitative interview study on how parents experience their journey through the Dutch child protection system. *Child & Family Social Work*. 25: 116-125.
4. CANADY, V.A., 2016. Collaboration allows social workers to become case managers. *Mental Health Weekly*. 26, 5-6, doi: 10.1002/mhw.30666
5. CEBULKO, K., 2014. Documented, undocumented, and liminally legal: Legal status during the transition to adulthood for 1.5-generation Brazilian immigrants. *The Sociological Quarterly*, 55(1), 143–167.
6. CLARK, W.A.V., 2020. Human Migration. Sage Publications. [online]. [cit. 2023-05-05]. Dostupné z: <https://researchrepository.wvu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1011&context=rri-web-book>
7. Counselling pro cizince., 2023. [online]. *O nás*. Dostupné z: <https://cpcizince.cz/o-nas/>
8. COURTIN, E., KNAPP, M., 2017 Social isolation, loneliness and health in old age: a scoping review. *Health & social care in the community*. 25.3: 799-812.
9. ČERMÁKOVÁ, M., 2014. Spolupráce s rodinou a sítěmi. In: NÁHLOVSKÝ, P., MORAVEC, J. *Sociální práce s rodinou*. Praha: Grada, s. 89-103.
10. Dočasná ochrana. *FRS.GOV.CZ* [online]. 2023 [cit. 2023-07-30]. Dostupné z: <https://frs.gov.cz/docasna-ochrana/>

11. DVOŘÁKOVÁ, J., HERVERTOVÁ, V., HORSKÁ, J., MOUREČKOVÁ, H. 2008. *Metody sociální práce s imigranty, azylanty a jejich dětmi*. Praha: TRITON. ISBN 978-80-7387-097-3.
12. Evropská rada., 2022. [online]. *Infografika – Dočasná ochrana vysídlených osob poskytovaná EU*. Praha. [cit. 2023-07-30]. Dostupné z: <https://www.consilium.europa.eu/cs/infographics/temporary-protection-displaced-persons/>
13. GRUBEROVÁ, I. 2016. Empowerment v sociální práci. In: MACEK, J., STŘECHOVSKÝ, J., ŠIMONOVÁ, M. *Metodické aspekty sociální práce*. Praha: Karolinum. s. 118-126.
14. JAKOUBKOVÁ, E., 2019. Práce s klienty s odlišnou kulturou. In: SMETÁČKOVÁ, S. *Sociální práce v OSPOD*. Praha: Portál., s. 107-117.
15. JANI, J., REISCH, M., 2018. Assisting the least among us: Social work's historical response to unaccompanied immigrant and refugee youth, *Children and Youth Services Review*, Volume 92. ISSN 0190-7409, <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2018.02.025>.
16. KEDDELL, Emily; HYSLOP, Ian. Ethnic inequalities in child welfare: The role of practitioner risk perceptions. *Child & Family Social Work*, 2019, 24.4: 409-420.
17. KRIŽ, K., 2012. Fear management: How child protection workers engage with non-citizen immigrant families, *Children and Youth Services Review*. Volume 34, Issue 1. Pages 316-323. ISSN 0190-7409. <https://doi.org/10.1016/j.childyouth.2011.11.001>.
18. KULHAVÁ, L., 2015. [online]. *Sociální práce s migranty II. Role sociálního pracovníka v integraci migrantů/uprchlíků do české společnosti*. Sociální novinky, Konfederace sociálních služeb. [cit. 15.11.2017] Dostupné z: <http://socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/513-socialni-prace-s-migranty-ii-role-socialniho-pracovnika-v-integraci-migrantu-uprchliku-do-ceske-spolecnosti>
19. KUMAR, A., 2015. Short-term Migration: A Tool for Poverty Alleviation. *International Journal of Humanities and Social Science Invention*, roč. 4, č. 10, s. 7-13. ISSN 2319-7714.

20. LIEL, C., ULRICH, S. M., LORENZ, S., EICKHORST, A., FLUKE, J., WALPER, S., 2020. Risk factors for child abuse, neglect and exposure to intimate partner violence in early childhood: Findings in a representative cross-sectional sample in Germany. *Child abuse & neglect*, 106, doi: 10.1016/j.chiabu.2020.104487.
21. MACELA, M., HOVORKA, D., KŘÍSTEK, A., TRUBAČOVÁ, K., ZÁRASOVÁ, Z., 2015, *Zákon o sociálně-právní ochraně dětí, Komentář*. Praha: Wolters Kluwer, a.s. s. 219, ISBN 978-80-7478-727-0.
22. Manuál k případovým konferencím, 2011. [online] MPSV. [cit. 2021-15-12]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/954480/manual.pdf/acf5d4a4-2427-aff8-c229-e2a2ce81f5db>
23. MATOUŠEK O., a kol. 2010. *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.
24. MATOUŠEK, O., PAZLAROVÁ, H. 2016. *Státní orgány sociálněprávní ochrany dětí: Dobré praxe z pohledu rodin a pracovníků*. Praha: Karolinum.
25. MIDDEL, F. MÓNICA L. L., FLUKE, J., 2020. The effects of migrant background and parent gender on child protection decision-making: An intersectional analysis, *Child Abuse & Neglect*. 2020. ISSN 0145-2134. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104479>.
26. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ. 2013. Legislativa a systém sociálně – právní ochrany [online]. Praha: Ministerstvo práce a sociálních věcí. [cit. 2014-9- 11]. Dostupné z: <http://www.mpsv.cz/cs/14304>
27. Ministerstvo práce a sociálních věcí. 2023. *Transfer na výkon SPOD od roku 2022* [online]. [cit. 2023-07-30]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/transfer-na-vykon-spod-od-roku-2022>
28. Ministerstvo vnitra České republiky., 2022. [online]. *Čtvrtletní zpráva o migraci za 3. čtvrtletí 2022*. [cit. 2023-07-30]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/ctvrtletni-zprava-o-migraci-za-3-ctvrtleti-2022.aspx>
29. MIOVSKÝ, M., 2006. *Kvalitativní přístup a metody v psychologickém výzkumu*. Praha: Grada. ISBN 80-247-1362-4.
30. MOLNAR, B. E., SPRANG, G., KILLIAN, K. D., GOTTFRIED, R., EMERY, V., BRIDE, B. E., 2017. Advancing science and practice for

- vicarious traumatization/secondary traumatic stress: A research agenda. *Traumatology*, 23(2), 129–142. <https://doi.org/10.1037/trm0000122>
31. MPSV brožura cizinec bez doprovodu  
[https://www.mpsv.cz/documents/20142/225508/Nezletily\\_cizinec.pdf/e1cf664b-6088-7284-19bc-93db88621b7c](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225508/Nezletily_cizinec.pdf/e1cf664b-6088-7284-19bc-93db88621b7c)
32. Nadace Sue Ryder., 2023. [online]. *Podpora cizinců v ČR*. Dostupné z: <https://www.sueryder.cz/nase-sluzby/podpora-cizincu-v-cr/>
33. NOVOTNÁ, V., BURDOVÁ, E., RIEDLOVÁ JURKOVÁ, J., 2014, *Zákon o sociálně právní ochraně dětí s komentářem*. Praha ANAG, spol. s.r.o., 1. vydání, 798 s. ISBN 978-80-7263-914-4.
34. NOVOTNÝ, A., a kol., 2014. *Nový občanský zákoník: Rodinné právo*. Praha: GRADA Publishing. 144 s. ISBN 978-80-247-5167-2.
35. OKATO, A, et al., 2018. Hospital-based child protection teams that care for parents who abuse or neglect their children recognize the need for multidisciplinary collaborative practice involving perinatal care and mental health professionals: a questionnaire survey conducted in Japan. *Journal of multidisciplinary healthcare*. 121-130.
36. PASTRŇÁK, R., 2008. *Sociální práce s menšinami a migranty*. 1. vyd. Opava: Optys. ISBN 978-80-85819-69-4.
37. PEMOVÁ, T., PTÁČEK, R., 2012. *Sociálně-právní ochrana dětí pro praxi*. Praha: Grada. ISBN 978-80-247-4317-2.
38. PINHEIRO, P. S., 2006. World report on violence against children. Geneva: United Nations.
39. PORSCHE, S., 2019. *Kulturní, historické a sociální souvislosti migrace*. České Budějovice: Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích – Zdravotně sociální fakulta. ISBN: 978-80-7394-751-4
40. POSPÍCHALOVÁ, A., MIHOLOVÁ, K., 2013. *PROGRAM MIGRACE. Příručka pro učitele, Dovedu to pochopit, Migrace*.
41. Psp [online]. Praha: psp, 1993 [cit. 2017-03-12]. Dostupné z: <http://www.psp.cz/docs/laws/listina.html>
42. RENNER, A., et al., 2021. Predictors of psychological distress in Syrian refugees with posttraumatic stress in Germany. *PLoS One*. 16.8: e0254406.

43. SANDERMANN, P., HUSEN, O., ZELLER, M., 2017. European welfare states constructing “Unaccompanied Minors”—A comparative analysis of existing research on 13 European countries. *Social Work & Society*. 15.2.
44. SOLAŘOVÁ, H., SVOBODOVÁ, A., RACEK, J., & SVOBODOVÁ, M., 2018. *Vyhodnocování ochranných a rizikových faktorů v sociálně-právní ochraně dětí*. Lumos. ISBN 978-80-270-4974-5
45. ŠÁMALOVÁ, K., VOJTÍŠEK, P., 2021. *Sociální správa: organizace a řízení sociálních systémů*. Grada. ISBN: 978-80-271-2195-3
46. UNHCR., 2016. *Uprchlíci a migranti* [online]. [cit. 2023-07-30]. Dostupné z: <https://www.unhcr.org/cz/365-cznews2016uprchlici-a-migranti-html.htm>
47. *United States - New York declaration for refugees and Migrants* [online]. 2016 [cit. 2023-07-30]. Dostupné z: [https://www.iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/our\\_work/ODG/GCM/NY\\_Declaration.pdf](https://www.iom.int/sites/g/files/tmzbd1486/files/our_work/ODG/GCM/NY_Declaration.pdf)
48. VODÁČKOVÁ, D., 2020. *Krizová intervence*. 4. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1704-6.
49. Vyhodnocování situace dítěte a rodiny a tvorby individuálního plánu ochrany dítěte pro orgány sociálně-právní ochrany, 2014. [online]. Praha: MPSV. [cit. 2017-03-12]. Dostupné z: [http://www.mpsv.cz/files/clanky/18887/manual\\_010415.pdf](http://www.mpsv.cz/files/clanky/18887/manual_010415.pdf)
50. *Základní informace k vzdělávacímu systému Ukrajiny v porovnání s českým vzdělávacím systémem.*, 2023. [online]. Praha: Ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy a Národní pedagogický institut v České republice. [cit. 2023-05-27]. dostupné z: [https://www.npi.cz/images/ukrajina/vzdelavaci\\_system.pdf](https://www.npi.cz/images/ukrajina/vzdelavaci_system.pdf)
51. Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 37. s. 1257–1289. ISSN 1211-1244
52. Zákon č. 359/1999 Sb., Zákon o sociálně-právní ochraně dětí., 1999. In: *Sbírka zákonů České republiky*, částka 111, s 7662-81.
53. ZIJLSTRA, A. E., MENNINGA M. A., 2020. They ask for protection: An exploratory study into experiences with violence among unaccompanied refugee children in Dutch reception facilities. *Child Abuse & Neglect*. ISSN 0145-2134. <https://doi.org/10.1016/j.chiabu.2020.104442>.

## 8 Seznam tabulek, obrázků a grafů

Obrázek 1 Organizační struktura OSOC .....	34
Obrázek 2 Průběh práce s cizinci .....	42
Obrázek 3 Zajištění tlumočnicka .....	44
Obrázek 4 Zajištění základních životních potřeb .....	45
Obrázek 5 Specifika a odlišnosti při práci s cizinci .....	50
Obrázek 6 Přístup klientů .....	52
Obrázek 7 Specifika a odlišnosti .....	53
Obrázek 8 Překážky a bariéry při práci s cizinci .....	55
Obrázek 9 Sociální šetření .....	58
Obrázek 10 Pozitiva X Negativa .....	61
Obrázek 11 Nejčastější problémy cizinců .....	64
Obrázek 12 Metody a techniky .....	67
Obrázek 13 Rozdíly v souvislosti s válkou na Ukrajině .....	69
Obrázek 14 Doporučení SP, kteří chtějí pracovat s cizinci .....	72
Graf 1 Vývoj počtu cizinců (ČSÚ, 2022) .....	15
Graf 2 Výzkumný soubor .....	37
Graf 3 Časový harmonogram práce .....	39
Graf 4 Národnosti, se kterými OSPOD pracuje .....	43
Tabulka 1 Přehled informantů .....	38

## 9 Výzkumný nástroj

### Podklad pro rozhovor s pracovníky OSPOD

#### Sociodemografické údaje SP:

1. Věk
2. Pohlaví
3. Vzdělání
4. Délka praxe

#### Úvodní část

1. S kolika dětmi – cizinci bez doprovodu celkem pracujete? – (před válkou/ po válce, o kolik se zvýšil počet)
2. S kolika rodinami – cizinci celkem pracujete? – před válkou/ po válce, o kolik se zvýšil počet)
3. Uveďte výčet národností cizinců, se kterými pracujete.

#### Klíčové otázky pro rozhovor

4. Popište průběh práce s cizinci.
  - S dětmi cizinci
  - S rodiči či opatrovníky
5. Jaká specifika má práce s cizinci? S jakými odlišnostmi se setkáváte?
6. Jaké odlišnosti vnímáte při sociálním šetření u cizinců?
7. Uveďte, prosím, nejčastější překážky při práci s cizineckou klientelou? Jak tyto překážky překonáváte? Co bylo nejtěžší?
8. Popište, jak probíhá Vaše spolupráce se základními školami (v kontextu povinné školní docházky) při začleňování dětí s OMJ.

#### Doplňující otázky

9. Za jakým účelem a s jakými problémy vyhledávají cizinci Vaši pomoc? / Co nejčastěji s cizinci (dětmi, rodiči či opatrovníky) řešíte?
10. Jaká při práci s cizinci shledáváte pozitivita?
11. Jaká při práci s cizinci shledáváte negativita?
12. Jaké metody a techniky uplatňujete při výkonu své práce?
13. Jak hodnotíte provázanost sítě organizací zabývajících se sociální prací s cizinci v rámci kraje a celé republiky?



14. Jak se Vám pracovalo s cizinci před a jak se změnila práce s cizinci po vypuknutí války na Ukrajině?
15. Co byste doporučili soc. pracovníkům, kteří chtějí pracovat s cizinci? Na co se připravit, na co si dát pozor?

## 10 Seznam zkratk

OSPOD	Orgán sociálně-právní ochrany dětí
IPOD	Individuální plán dítěte
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí
ČR	Česká republika
UMPOD	Úřad pro mezinárodní ochranu dětí
NBD	Nezletilý bez doprovodu

## 11 Seznam kódů

*Na základě těchto kódů byly vytvořeny jednotlivé oblasti a následně schémata v praktické části diplomové práce. Jedná se o kontrolní soubor, že jsem kvalitativní výzkum provedla a zpracovala. Kódy budou sepsány podle oblastí 1-9.*

### 1. Průběh práce s cizinci

- Stejná jako s českými klienty
  - zajištění kolizního opatrovníka
  - zastupování dětí v rámci soudního jednání
  - řešení zanedbávané školní docházky
  - sociální šetření
  - úprava poměrů dítěte
  - určení opatrovníka
  - poradenství
  - pomoc při vyřizování
- Rozdílná práce
  - Pomoc při získávání dočasné ochrany
  - Monitoring
  - Zajišťování základních životních potřeb
  - Umístění do zařízení
  - Zajištění tlumočnicka
  - Spolupráce s centry pro cizince
  - Pomoc při hledání zaměstnání
  - Pomoc při zajišťování humanitárních dávek
  - Pomoc s koordinací výuky jazyka

## **2. Specifika a odlišnosti při práci s cizinci**

- Nerealistická očekávání klientů
- Legislativa
- Jazyková bariéra
- Často pod vlivem alkoholu
- Nepořádné domácnosti
- Nezletilí bez doprovodu – traumata z minulosti – psychologická a psychoterapeutická péče
- Neochotný přístup k poskytované pomoci
- Jiný systém vzdělávání na Ukrajině – 90 denní nepovinná školní docházka
- Vděčnost – snaha být nápomocný – těžká koordinace
- Odlišná mentalita
- Jiná kultura

## **3. Překážky a bariéry při práci s cizineckou klientelou**

- Jazyková bariéra
- Neakceptace českého zákona
- Orientace v legislativě – dočasná ochrana – trvalý pobyt – azylové právo
- Neochota přijmout prostředí
- Nerealistické očekávání
- Obavy z možné nákazy
- Nedůvěra ze strany klientů
- Přizpůsobení SP dle kulturních odlišností
- Arogance
- Překážky nejsou
- Začátky po vypuknutí války na Ukrajině – nové informace – těžké se zorientovat

#### **4. Sociální šetření u cizinců**

- V domácnostech
  - Pod vlivem alkoholu a prášků – vyhrožování
  - Bordel (myšleno jako „špína“)
  - Ošklivá místa
  - Nepořádná domácnost
  - Domácí násilí
  - Nelze je dohledat na uvedených adresách
- Mimo domácnosti
  - Zařízení pro cizince – po oznámení PČR
- Probíhá stejně jako u českých rodin

#### **5. Pozitiva a negativa při výkonu práce s cizinci**

- Pozitiva
  - Podpora klientů v rozvoji a vzdělávání
  - Usnadnění pro cizince
  - Spokojenost klientů
  - Soběstační klienti
  - Vděčnost klientů
  - Pomoc ohroženým dětem
  - Poznatky o jiné kultuře
  - SP nápomocný v integraci
  - Rozšíření vlastních kompetencí
  - Procvičování cizího jazyka
  - Vzájemné obohacení
- Negativa
  - Nejasná představa o kompetencích OSPOD
  - Neakceptace pomoci
  - Strach ze strany klientů

- Jazyková bariéra
- Nespolupráce
- Kulturní odlišnosti
- Celkově to vidí negativně – situace na Ukrajině – nepříjemná témata
- Nedostatek pracovníků OSPOD – více práce
- Migrace cizinců do jiných měst – neoznámení skutečnosti
- Nová situace – může to vypadat neprofesionálně
- Nedostatek tlumočnicků

## **6. Nejčastější problémy cizinců, se kterými se obrací na OSPOD**

- Pomoc zajistit školku/školu – není v kompetencích OSPOD
- Poradenství
- Pomoc s vymáháním výživného – nepřísluší OSPOD pokud je druhý rodič stále v zahraničí – přesměrování na UMPOD – řeší situace, kde je mezistátní přesah
- Pomoc při komunikaci ÚP – ve věci výplaty humanitárních dávek
- Pomoc s prodlužováním dočasné ochrany
- Zajištění vhodnějšího bydlení – ze strany OSPOD nemožné – nejsou městské byty pro početné UKR rodiny
- Žádosti Ukrajinců
- Pomoc při hledání azylu
- K zajištění základních potřeb – kde se najíst, vyspat, umýt, zajistit peníze
- Pomoc při ohlašování svého pobytu cizinecké policii
- Pomoc při vyřizování potřebných dokladů na brigádu – děti, které byly vyslány do Evropy – hlavní živitelé rodiny
- Problémy související s válkou na Ukrajině
- Opatrovnictví – OSPOD dělá prvotní sociální šetření

## **7. Metody a techniky využívané na OSPOD při práci s cizinci**

- Standardní
  - Naslouchání
  - Povzbuzování
  - Rozhovor
  - Pohovor s nezletilým dítětem
  - Sociální šetření – pozorování dítěte v interakci s rodiči – aby nedocházelo k týrání dětí
  - Pozorování
  - Poradenství
- Ověřené / individuální
  - Metody podobné jako při práci s lidmi bez příjmů a stálého bydlení – v daném čase jde o takové lidi
  - Dbají na správnou komunikaci – jazyková bariéra
  - Dbát na to, aby klient odcházel s tím, že ví, co má dělat
  - Nastudování tradic – rodina v určité dny nemohla docházet
  - Na každou rodinu funguje něco jiného – každý má různé schopnosti – dál s tím pracuje

## **8. Rozdíly při práci, které vznikly v souvislosti s Válkou na Ukrajině**

- Nová zkušenost s prací s cizinci – zejména kolizní opatrovnictví
- Řešení zcela jiné problematiky
- Zkušenost s výchovnými problémy u nezletilých dětí z Ukrajiny
- Větší počet klientů – časově více náročná práce
- Bez rozdílů
- Dobrá znalost v nárocích na dávky
- Shromažďování dat o nezletilých dětech – velká administrativa – hlášení krajskému úřadu – zbytečný úkon, přítěž pro OSPOD
- Častější poskytování základního poradenství – bez nutnosti zařazení dítěte do evidence dle zákona OSPOD
- Funkční provázanost sítě organizací – vytvořena vzhledem k válce na Ukrajině

- Nebát se říct „nevím“ – předtím s nimi nepracovali
- Klienti využívají služeb pro svůj prospěch – využijí pomoci a zmizí dál
- Emotivní práce – práce s lidmi zasaženými válkou
- Nutno znát jazyk, kulturu

**9. Doporučení pro sociální pracovníky, kteří se chtějí věnovat práci s cílovou skupinou cizinci**

- Dobrá příprava
- Znalosti
- Trpělivost
- Tlumočení
- Přístup