



METODIKA  
TERÉNNÍ  
SOCIÁLNÍ  
PRÁCE  
S MIGRANTY

Marie Jelínková



## O autorce

PhDr. Marie Jelínková, Ph.D. je přednášející a výzkumnou pracovnící na Katedře veřejné a sociální politiky Fakulty sociálních věd Univerzity Karlovy. Dlouhodobě se věnuje tématu mezinárodní migrace, zaměřuje se zejména na situaci migrantů v České republice. V posledních letech se věnuje lokálním integračním politikám vůči migrantům, zabývala se také mongolskou migrací, přístupem migrantů ke zdravotní péči či situací migrantů bez oprávnění k pobytu. Úzce spolupracuje se Sdružením pro integraci a migraci. Je členkou správní rady Integračního centra Praha i stálou zástupkyní ve Výboru pro práva cizinců Rady vlády ČR pro lidská práva. Působí i v několika výzkumných mezinárodních sítích.

## Resumé:

Publikace zachycuje specifika terénní sociální práce s migranty v českém kontextu a přibližuje osvědčené postupy i nároky kladené na terénní sociální pracovníky v této oblasti.

*Vydání publikace bylo podpořeno z projektu Metodika terénní sociální práce s migranty, který realizovalo Sdružení pro integraci a migraci, o.p.s. za finanční podpory hlavního města Prahy.*

**Autorka** PhDr. Marie Jelínková, Ph.D.

**Recenzenti** Mgr. Pavel Duba  
doc. PhDr. Daniel Topinka, Ph.D.

© Sdružení pro integraci a migraci, Praha 2022.

ISBN: 978-80-906488-4-5



SDRUŽENÍ  
PRO INTEGRACI  
A MIGRACI



## Poděkování:

Publikace by nemohla vzniknout bez aktivního zapojení celé řady terénních sociálních pracovníků a pracovníc. Poděkování proto patří všem respondentům a respondentkám, kteří pro vznik publikace poskytli své cenné a často nesnadno získané zkušenosti. Jejich trpělivost, věcnost a často i humor, se kterým zprostředkovávali své zkušenosti, byly úžasné. Hlavní dík patří Ině Avramiotti za poskytnuté informace, povzbuzování k práci i možnosti opakovaného doptávání se. K nezletilým bez doprovodu poskytla informace Zuzana Čížinská, za skvělé připomínky k textu jsem vděčná Tomáši Taichovi, Pavlu Dubovi, Pavle Čerychové, Michalu Krebsovi a řadě dalších. Za korektury pak patří dík Simoně Heriban Kalíkové. Veškeré nedokonalosti pak padají na bedra autorky.

Metodika by nevznikla bez skvělé dlouhodobé spolupráce se Sdružením pro integraci a migraci, budiž jim za to dík. Ocenit je třeba i Magistrát hlavního města Prahy, který vydání této publikace podpořil.



# Obsah

Úvod. . . . .	9
Terénní sociální práce obecně . . . . .	11
Základní pojmy a vymezení terénní sociální práce . . . . .	11
Cíle a principy terénní sociální práce . . . . .	12
Terénní sociální práce versus terénní práce . . . . .	13
Legislativní ukotvení . . . . .	14
Migranti jako cílová skupina. . . . .	17
Specifika terénní sociální práce s migranty . . . . .	19
Osoba terénního sociálního pracovníka s migranty . . . . .	21
Vlastnosti a kompetence terénního sociálního pracovníka . . . . .	21
Nároky na terénního sociálního pracovníka . . . . .	22
Vybavení pro terénní sociální práci . . . . .	26
Vliv organizace. . . . .	27
Obsah terénní sociální práce s migranty. . . . .	29
Základní úkoly terénní sociální práce s migranty jsou následující: . . . . .	29
Další úkoly terénního sociálního pracovníka s migranty. . . . .	32
Zásady bezpečnosti v terénu . . . . .	33
Osvědčené zásady v oblasti bezpečnosti . . . . .	33
Náročné a rizikové situace . . . . .	38
Plán terénu a výběr lokality . . . . .	39
Navazování kontaktu a jeho pravidla . . . . .	43
Zejména se jedná o: . . . . .	45
Zpracování podkladů a hodnocení práce aneb práce mimo terén . . . . .	47
Práce s tlumočnickem . . . . .	51
Vztah terénní a interkulturní práce . . . . .	52
Dilemata terénní sociální práce s migranty. . . . .	55
Specifické oblasti terénní sociální práce s migranty. . . . .	57
Oběti obchodu s lidmi a nucené práce. . . . .	57
Lidé bez domova . . . . .	61
Lidé bez oprávnění k pobytu . . . . .	63
Lidé užívající návykové látky nebo ohrožení závislostí. . . . .	65
Žadatelé o mezinárodní ochranu. . . . .	67
Děti a mladiství . . . . .	68
Online terén. . . . .	75
Závěr . . . . .	79
Příloha č. 1: Nárok na sociální služby podle pobytového statusu migranta . . . . .	80
Použité zdroje. . . . .	83



## Úvod

Narůstající počet migrantů i zvyšující se diverzita společnosti s sebou mimo jiné přináší nové nároky na sociální pracovníky. Tyto nároky velmi výrazně pocítují i terénní sociální pracovníci, kteří se s migranty setkávají v jejich přirozeném prostředí. Tato publikace se proto věnuje specifikům terénní sociální práce zaměřené na migranty. Zdaleka se nejedná o téma nové, migranti tvoří dlouhodobě cílovou skupinu terénní sociální práce, ať již z důvodu vyšší míry prekarizace na trhu práce nebo kvůli vyššímu riziku dalších typů marginalizace (McCullum & Findlay, 2015). Terénní sociální práce s migranty tak vychází z předpokladu, že někteří migranti nemohou z důvodu různorodých bariér, kterým čelí, ambulantní služby vyhledat nebo o jejich existenci ani nevědí. Přestože má terénní sociální práce s touto cílovou skupinou svá značná specifika, i zde platí, že jejím cílem je postupná aktivizace, motivace a navyšování schopností a dovedností klienta k samostatnému řešení své situace. Náročnou realitou terénní sociální práce s migranty je nicméně fakt, že ač je o tyto cíle žádoucí usilovat, část migrantů je v situaci, kdy pro ně reálná možnost svoji situaci řešit existovat nemusí, ať již z důvodů ekonomické nutnosti zůstat v problematickém pracovním vztahu, vázanosti na nekalého zprostředkovatele či z důvodů jiných.

Cílem této práce je shrnout a zachytit současná specifika terénní sociální práce s migranty v českém kontextu a posílit tak know-how ohledně osvědčených postupů i nároků kladených na terénní sociální pracovníky. Širšího kontextu migrace a integrace osob s migrační zkušeností se práce dotýká pouze okrajově (cf. Maliňáková & Tůma, 2006), v relevantních oblastech se však úžeji věnuje tématu interkulturní práce, jejíž význam v ČR narůstá a jejíž role se ve vztahu k terénní sociální práci ještě ustaluje. Práce tak reaguje na nárůst terénní sociální práce s migranty i na absenci relevantních zdrojů. Snaží se tak přemostit určitou mezeru, která vznikla mezi publikacemi zaměřenými na terénní sociální práci obecně (případně cílenými na jiné specifické skupiny) a literaturou zaměřenou na situaci cizinců v ČR, neboť zdrojů propojujících obě témata je poskromnu.

Zdroje zaměřující se na terénní sociální práci obecně jsou v ČR dobře zpracované (Černá, 2008; např. Nedělníková, 2008), proto na ně publikace v obecnějších souvislostech odkazuje. Tato práce tedy předpokládá již jisté znalosti terénní sociální práce. Jejím cílem není obecně známé poznatky shrnovat, v řadě případů však na obecné poznatky navazuje a staví je do kontextu práce s migranty. Stejně tak práce odkazuje na publikace, které se zaměřují na terénní sociální práci se specifickými skupinami (např.

---

Romové, oběti obchodu s lidmi). Mimo zahraničních zdrojů pak nelze opomenout několik skromnějších, ale zato velmi přínosných českých publikací, které se tématem terénní sociální práce s migranty zabývaly, v tomto ohledu se jedná především o kvalifikační práce (Kapounová 2013, Černošková 2014, Vojtková 2019). Vyzdvihnout je třeba i skvělé kratší publikace některých nevládních organizací, zejména Organizace pro pomoc uprchlíkům a Multikulturního centra Praha (MKC, 2014; OPU, 2013). Mimo výše uvedených zdrojů stojí obsah práce na rozhovorech s deseti terénními pracovníky a terénními sociálními pracovníky, které byly realizovány mezi lety 2017–2021 a které byly v řadě případů opakovány a doplňovány. Dalším podkladem práce jsou výsledky ohniskové skupiny s 15 terénními pracovníky, která byla za účelem vzniku této publikace realizována.

Z hlediska správného porozumění textu je třeba vymezit některé základní pojmy týkající se cílové skupiny. **Práce používá výraz „migrant“, podobný výraz „cizinec“** však vnímá jako synonymum a používá jej **tam, kde reprodukuje ustálenou terminologii**. Text záměrně dává přednost pojmu „migrant“ před pojmem „cizinec“, který evokuje od prvopočátku nežádoucí jinakost (Valentová, 2018, s. 8). Výraz „cizinec“ je pak ponechán tam, kde přejímá oficiální terminologii (např. legislativa, statistiky). Publikace pak používá ustálenou českou terminologii, která dělí migranty na dvě skupiny: (a) cizinci a jejich rodinní příslušníci pocházející ze zemí EU, Švýcarska, Lichtenštejnska, Norska a Islandu a (b) cizinci z tzv. třetích zemí, kteří přicházejí z jiných nežli výše uvedených států. K publikaci lze jistě namítnout, že tam, kde by mohla či měla mluvit o migrantech a migrantkách či terénních sociálních pracovnících a pracovnících, používá generické maskulinum. Necht' v tomto ohledu přijme laskavý čtenář i čtenářka omluvu. Verze textu s alternativami generického maskulina byla hůře čitelná.



## Terénní sociální práce obecně

### Základní pojmy a vymezení terénní sociální práce

Terénní sociální práce bývá definována na základě různých perspektiv. I přes určité odlišnosti se většina definic shodne na tom, že se jedná o **sociální práci s rizikovými jednotlivci či skupinami, která je uskutečňována sociálními pracovníky v přirozeném prostředí klientů** (Matoušek, 2008, s. 229), **tedy v místech a v době, kde a kdy se nejvíce vyskytují** (Bednářová, 2003, s. 169). Poměrně novým fenoménem je pak online terénní práce, k jejímuž rozšíření došlo v oblasti sociální práce s migranty zejména kvůli omezením spjatým s pandemií Covid-19.

Více či méně používanými obdobnými výrazy k terénní sociální práci je pak práce na ulici, terénní práce, terénní programy, vyhledávací sociální práce, kontaktní práce, komunitní sociální práce, německý výraz Strassen(sozial)arbeit či v češtině značně rozšířený z angličtiny přejatý výraz streetwork, který se v anglosaských zemích používá omezeně (cf. Bednářová, Pelech, 2000). Anglicky mluvící země se často přiklání k termínu outreach work, detached work nebo field work, jejichž původ sleduje místo nebo způsob výkonu této metody (podrobně viz Bednářová, 2003).

V používání terminologie pak panují určité odlišnosti. Řada autorů (např. Veselý, 2002) spatřuje rozdíl v pojmech „streetworker“ a „terénní sociální pracovník“. Streetworker je více vnímán perspektivou poskytování základní služby a doprovázení klientů k dalším odborníkům, a to v prostředí, kde klient realizuje jednání, které je vnímáno jako důvod pro poskytování služby (sociálně-patologické jednání). U terénních sociálních pracovníků se pak jedná o podobné činnosti, ale v přirozeném prostředí klientů, které není primárně patologické, stejně tak jako řešené problémy nejsou primárně sociálně-patologické jevy. Řada autorů však se zmiňovanými pojmy pracuje jako se synonymy, či rozdíly mezi nimi načrtnou, ale používají je v podstatě synonymicky (Maliňáková & Tůma, 2006).

Černá (2008) pak upozorňuje na mnohem širší vymezení terénní sociální práce než jen jako práce na veřejných prostranstvích. Pojem *terén* přibližuje místo, kde dochází k setkání s klienty: jak místo, kde se tito zdržují a bydlí (domácnosti klientů i veřejná prostranství, např. ulice, parky, nádraží, kluby apod.), tak i instituce a úřady, na které

jsou v rámci terénní práce doprovázeni. Terénní sociální práce s migranty pak často svou náplní odpovídá právě tomuto širšímu pojetí.

## Cíle a principy terénní sociální práce

Obecně jde za cíl terénní sociální práce označit předcházení sociálního vyloučení a předcházení vzniku či rozšiřování sociálně-patologických jevů v přirozeném sociálním prostředí klientů. Konkrétní cíle, které by měla sociální služba splňovat, se odvíjejí jak od zaměření organizace, tak především od konkrétních klientů. Pracovníci na jednotlivých pozicích – terénní sociální pracovníci a terénní pracovníci – kladou důraz na realizaci osobních cílů klientů se zacílením na zvyšování jejich samostatnosti a aktivizace.

Obecnými **cíli** terénní sociální práce pak bývá (Bednářová, 2003; Matoušek, 2008):

- poskytování informací, poradenství a pomoci v přirozeném prostředí cílové skupiny, vyhledávání klientů a navazování kontaktu s nimi,
- propojování klientů s různými institucemi,
- poskytování sociální pomoci,
- mapování oblasti,
- práce se získanými informacemi o sociální situaci cílové skupiny,
- prevence sociálního vyloučení i sociálně-rizikových jevů,
- mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost,
- zmírňování nerovností, včetně pomoci klientům získávat/znovu nabývat sociální kompetence.

K základním **principům** terénních sociálních služeb patří (Černá, 2008):

- **dodržování práv klientů**, tedy: respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších práv klientů včetně dodržování nediskriminačního přístupu,
- **zplnomocňování**, tedy: co nejdříve, jak je to možné, klienta podporovat v samostatném řešení situací, např. nejprve zastupovat klienta v komunikaci s úřady a později ho doprovázet na úřady,
- **přirozenost prostředí**, tedy: práce s klienty v jejich přirozeném prostředí,
- **návaznost služeb**, tedy: kontakt i s dalšími subjekty, aby klienti mohli využívat další služby podle svých přání a potřeb,
- **princip nízkoprahovosti**, tedy: nejsnazší a nejdostupnější cesta pro klienty, jak se dostat k sociálním službám bez nutnosti prokazovat svou totožnost či se přizpůsobovat strukturovanému programu nebo časovému harmonogramu.

## Terénní sociální práce versus terénní práce

Terénní sociální práce by měla být registrovanou sociální službou, v tomto případě ji mohou vykonávat jen odborní pracovníci – tedy terénní sociální pracovníci – (viz zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách), na které se vztahují standardy sociálních služeb. Tito terénní sociální pracovníci pak často spolupracují s terénními pracovníky, kteří kvalifikaci sociálního pracovníka nemají. Předpokladem k výkonu povolání sociálního pracovníka je způsobilost k právním úkonům, bezúhonnost, zdravotní způsobilost a odborné vzdělání, které specifikuje výše uvedený zákon. *Terénní sociální pracovník* je odborný pracovník, který naplňuje podmínky způsobilosti k právním úkonům, bezúhonnosti, zdravotní způsobilosti a kvalifikační požadavky, tedy vyšší odborné nebo vysokoškolské vzdělání za podmínek, které upravuje výše uvedený zákon. Oproti tomu *terénní pracovník* je odborný pracovník, který naplňuje podmínky způsobilosti k právním úkonům, bezúhonnosti, zdravotní způsobilosti a kvalifikační požadavky kladené na pracovníka v sociálních službách, kvalifikaci většinou získává skrze akreditovaný kvalifikační kurz.<sup>1</sup> V praxi se můžeme setkat s případy, kdy terénní práce není jako sociální služba registrovaná, přestože ji daná organizace realizuje.<sup>2</sup> Nicméně je třeba upozornit, že pokud organizace vykonává činnost, která má znaky sociální služby, je třeba tuto činnost jako sociální službu registrovat, neboť poskytovat sociální službu bez registrace je nezákonné.

Rozdíl mezi náplní práce terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka vyplývá ze zákona o sociálních službách.<sup>3</sup> Řada cílů jejich práce je přitom shodných (např. vyhledávání potenciálních klientů služby, navazování kontaktu s klientem, mapování situace klienta), nicméně část práce má zůstat v působnosti sociálních pracovníků, tedy osob, které splňují standardy sociální služby. Zejména se jedná o poskytování základního sociálního poradenství a řadu oblastí, které vyžadují zákonnou kvalifikaci (např. metodické vedení terénních pracovníků, účast na komunitním plánování) (podrobně vymezení viz Nedělníková, 2008, s. 199–191).

Jako vhodná se jeví spolupráce terénního sociálního pracovníka s terénním pracovníkem, nebo alespoň úzké navázání terénního pracovníka na sociální oddělení organizace, neboť dobře míněná, ale nesprávná pomoc může situaci klienta nezřídka zhoršit. Nicméně vzhledem k velkým obsahovým překryvům (jak ve významu, tak v aplikační praxi) **tato metodika většinou používá výraz terénní sociální práce a mluví tak o terénní sociální práci i v případech, kdy se může jednat o práci terénní.** V částech,

1 Konkrétní podmínky viz § 116 odst. 5 b) zákona č. 108/2006 Sb.

2 I pro tyto případy je velmi vhodné, aby organizace vytvořila metodiku poskytování těchto služeb, která obsahuje: kompetence pracovníků, doporučené postupy práce, rizika práce, řešení typických situací a základní pravidla bezpečnosti. (MKC, 2014, s. 45)

3 Zákon č.108/2006 Sb., o sociálních službách

kde práce přibližuje osobu terénního sociálního pracovníka a terénního pracovníka, pak pro větší plynulost textu používá místo těchto výrazů zkratku TSP/TP.

## Legislativní ukotvení

Legislativně je terénní sociální práce ukotvena v zákoně č.108/2006 Sb., o sociálních službách, mezi které se řadí. Zákon formy sociálních služeb rozděluje na pobytové, ambulantní nebo terénní. Terénní služby pak vymezuje následovně: „Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.“<sup>4</sup> Mezi terénní služby pak tento zákon řadí: osobní asistenci, pečovatelskou službu, tísňovou péči a telefonickou krizovou pomoc. Ve formě terénní služby pak mohou dle tohoto zákona **být i** průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, raná péče, sociální služby poskytované ve zdravotnických zařízeních lůžkové péče, tlumočnické služby, krizová pomoc, sociálně aktivizační služby a sociální rehabilitace.

Specificky pak zákon mluví o terénních programech, kterými rozumí: „(...) terénní služby poskytované osobám, které vedou rizikový způsob života nebo jsou tímto způsobem života ohroženy. Služba je určena pro problémové skupiny osob, uživatele návykových látek nebo omamných psychotropních látek, osoby bez přístřeší, osoby žijící v sociálně vyloučených komunitách a jiné sociálně ohrožené skupiny. Cílem služby je tyto osoby vyhledávat a minimalizovat rizika jejich způsobu života. Služba může být osobám poskytována anonymně.“ (§ 69 odst. 1 a 2) Terénní programy pak obsahují: „a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím, b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí.“ (§ 69 odst. 2).

Zákon explicitně nemluví o migrantech a sociální práci s nimi, ale vymezuje stav sociálního vyloučení (§ 3), kterému má sociální práce předcházet, i proces sociálního začleňování, kterému má naopak napomáhat. Pro výkon terénní sociální práce s migranty je pak ještě zásadní ustanovení, že: „Každá osoba má nárok na bezplatné poskytnutí základního sociálního poradenství o možnostech řešení nepříznivé sociální situace nebo jejího předcházení,“ (§ 2 odst. 1) a že: „Základní sociální poradenství je základní činností při poskytování všech druhů sociálních služeb; poskytovatelé sociálních služeb jsou vždy povinni tuto činnost zajistit.“ (§ 37 odst. 2) Stejně tak tentýž zákon stanoví, že: „Rozsah a forma pomoci a podpory poskytnuté prostřednictvím sociálních služeb musí zachovávat lidskou důstojnost osob. Pomoc musí vycházet z individuálně určených potřeb osob (...).“ (§ 2 odst. 2).

4 Přirozené prostředí je pak definováno následovně: „Přirozeným sociálním prostředím je rodina a sociální vazby k osobám blízkým, domácnost osoby a sociální vazby k dalším osobám, se kterými sdílí domácnost, a místa, kde osoby pracují, vzdělávají se a realizují běžné sociální aktivity.“ (viz § 33 odst. 4 citovaného zákona)

Dalším zásadním nařízením ve vztahu k terénní práci je vyhláška č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Ta upravuje rozsah základní činnosti při poskytování terénních programů v § 34 následovně:

**„a) zprostředkování kontaktu se společenským prostředím:**

aktivitty umožňující lepší orientaci ve vztazích odehrávajících se ve společenském prostředí,

**b) pomoc při uplatňování práv, oprávněných zájmů a při obstarávání osobních záležitostí:**

1. pomoc při vyřizování běžných záležitostí,
2. pomoc při obnovení nebo upevnění kontaktu s rodinou a pomoc a podpora při dalších aktivitách podporujících sociální začleňování osob,
3. sociálně terapeutické činnosti, jejichž poskytování vede k rozvoji nebo udržení osobních sociálních schopností a dovedností, podporujících sociální začleňování osob,
4. poskytování informací o rizicích, spojených se současným způsobem života a snižování těchto rizik; v případě uživatele návykových nebo omamných a psychotropních látek prostřednictvím metod přístupu minimalizace škod.“

Z legislativního ukotvení tak vyplývá, že terénní sociální práci nelze redukovat na pojem sociální služba, neboť terénní sociální práce není pouze aktivita či činnost, byť ukotvená v zákoně (Nedělníková, 2008). Terénních forem může nabývat řada sociálních služeb, z nichž jen některé se realizují s využitím sociální práce (např. sociální asistence). Oproti tomu pečovatelská služba či osobní asistence je sice také vykonávána v terénu, nejedná se však o terénní sociální práci (Černá, 2008, s. 15).



## Migranti jako cílová skupina

Migranti představují poměrně specifickou cílovou skupinu terénní sociální práce. Nepatří totiž mezi „typické“ klienty terénních sociálních pracovníků, neboť je jejich převážná většina aktivních na trhu práce (OPU, 2013). Navíc je tato skupina velmi různorodá, Vertovec (2007) dokonce hovoří o superdiversitě, která referuje nejen o narůstající diverzitě ve společnosti, ale i o obrovské různosti mezi migranty samotnými. Naprostá většina migrantů se však po svém příchodu do ČR musí vyrovnávat s výzvami, které mohou vést k situaci, že se ocitnou ohroženi sociálním vyloučením, nebo přímo sociálně vyloučení. Mezi hlavní bariéry patří **neznalost jazyka, limitovaná orientace ve společnosti, neznalost české kultury, omezené sociální vazby**. Významnou roli hraje i často **omezený přístup** na trh práce a situace specifické pro migrantské prostředí, **např.** původ ze země, kde je minimální důvěra vůči institucím, neznalost **možného bezplatného poradenství, možná závislost na zprostředkovatelské firmě či zprostředkovateli, překerní práce atp.** Zejména tyto faktory tak hrají výraznou roli v možné marginalizaci migrantů.

Význam terénní sociální práce s cizinci je reflektován i v aktualizované Koncepci integrace cizinců - Ve vzájemném respektu (MV ČR, 2016). Ta zdůrazňuje roli terénní práce v oblasti informovanosti cizinců v kontextu jejich vyhledávání a oslovování i v provázání s navazujícími službami (poradenství, asistence, doprovázení). Jako klíčovou pak vidí roli krajských Center na podporu integrace cizinců, která mají poskytovat cizincům poradenství ambulantní i terénní (s důrazem na sociální práci v prostředí cizinců – street-work). Vytyčený cíl masivnější podpory terénní práce s cizinci byl zatím naplněn dosti skromně, pozitivní však je, že terénní práce s migranty narůstá a postupně se etabluje. Určitou výzvou do budoucnosti je pak vztah terénní sociální práce a interkulturní práce, stejně tak jako vyšší začlenění terénní sociální práce s cizinci do terénní sociální práce ve vyloučených lokalitách.

Cesta k tomu stát se terénním (sociálním) pracovníkem s migranty není v ČR úplně snadná a zkušenosti oslovených odborníků jsou velmi různorodé. Někteří sociální pracovníci měli zkušenost z jiných oblastí a k práci s migranty v terénu se postupně dostali, jiní měli možnost se učit od kolegů a kolegyně a další získávali zkušenosti spíše cestou pokusů a omylů. V ČR zatím neexistuje kurz pracovníka v sociálních službách se zaměřením na terénní práci s migranty či jiná podobně zaměřená školení. Pohled do praxe přitom ukazuje, že řada migrantů by se v terénu dobře uplatnila, ale není pro ně snadné

se pro práci terénního pracovníka kvalifikovat nebo získat potřebné znalosti. V praxi proto někdy vznikají různě nazývané pracovní pozice, jejichž náplní je (oproti formálnímu popisu) terénní práce s migranty. Někteří terénní pracovníci z řad migrantů se k terénní práci dostali skrze několikaletou zkušenost s tlumočením, na kterou navázali zvýšením odbornosti skrze nejrůznější obecnější školení<sup>1</sup> a následnou změnou profese.

Terénní sociální práce s migranty se zaměřuje jak na **občany třetích zemí** (tedy ze států mimo EU), tak na **občany jiných států EU**, kteří pobývají v ČR. V české praxi se v řadě případů rozšířilo dělení na poskytování sociálních služeb EU občanům a občanům třetích zemí, a vznikaly situace, kdy zejména občané EU žijící v ČR nebyli cílovou skupinou těchto služeb. Tato dichotomie vznikla zejména tak, že významná část projektů v oblasti migrace a integrace byla financována z evropského fondu AMIF<sup>2</sup>, který cílil výhradně na osoby mimo EU, a že občané zemí EU nebyli vnímáni jako cílová skupina integračních opatření. Řada výzkumů (např. Jelínková & Trlifajová, 2014) přitom přesvědčivě dokumentovala, že občané EU mohou mít v ČR velmi podobné a závažné problémy jako občané třetích zemí. Od roku 2020 došlo v tomto ohledu k částečnému zlepšení. Za prvé se částečně proměnil pohled na občany EU, kteří mohou být vnímáni jako cílová skupina integračních projektů cílených na migranty, za druhé se změnilo financování části organizací (zejména Center na podporu integrace cizinců), které dovoluje lepší zahrnutí občanů jiných zemí EU do cílové skupiny. Na obecné úrovni však řada problémů v dostupnosti některých sociálních služeb pro občany jiné země EU přetrvává.

Stejně jako u jiných cílových skupin, i v případě migrantů je žádoucí co nejinkuzivnější přístup, který (pokud to podmínky alespoň trochu umožňují) dělení na občany zemí EU a mimo EU zbytečně neposiluje. Zároveň je třeba specificky cílit na obzvláště zranitelné skupiny, jakými jsou osoby bez oprávnění k pobytu, oběti obchodu s lidmi atp. Poskytované poradenství pak má především vycházet z individuálních potřeb klientů a zachovávat lidskou důstojnost. Přehled nároku na sociální služby podle pobytového statusu migranta je uveden jako příloha č. 1 této metodiky.

---

1 Příkladem může být kvalifikační či rekvalifikační kurz pro **pracovníky v sociálních službách**.

2 Celým názvem Azylový, migrační a integrační fond. Jeho předchůdcem, rovněž primárně zaměřeným na občany ze třetích zemí, pak byl EIF neboli Evropský fond pro integraci státních příslušníků třetích zemí.



## Specifika terénní sociální práce s migranty

Cíle terénní sociální práce s migranty se v zásadě shodují s obecnými cíli terénní práce, které jsou načrtnuty v úvodu. Přesto však má terénní sociální práce svoje specifika, na rozdíl od jiných typů terénní práce je terénní práce s migranty častěji jednorázová a bývá spíše krátkodobá. Může se jednat například o poskytnutí informace, pomoc s konkrétní situací či navázání na relevantní sociální službu. I přes převažující počet krátkodobých kontaktů s migranty se jeví jako nutné dlouhodobé působení v daném území (cf. OPU, 2013). Nejedná se přitom pouze o to, aby pracovníci terén znali, ale i o nutnost postupně budovat s cílovou skupinou důvěru, která je nezbytnou podmínkou pro úkoly terénní sociální práce. Ta v sobě mimo dlouhodobého působení v lokalitě nese i potřebu stálosti terénního pracovníka.

Řada situací, ve kterých se migranti ocitají, je značně specifických, a odvíjí se od nich tak i specifické cíle terénní sociální práce s migranty. Jsou jimi například:

- poskytování či zprostředkování srozumitelných informací v potřebném jazyce (zejména o pobytových otázkách, pracovním právu a sociálních právech),
- poskytování pomoci a poradenství v přirozeném prostředí cílové skupiny, ať již z důvodu toho, že potřebnou pomoc a poradenství migranti vyhledat nemohou nebo o této možnosti nevědí; často se může jednat o odlehle nebo hůře přístupné lokality (např. práce v zemědělství, průmyslové zóny) nebo o uzavřenější komunity,
- oslovování, poskytování (případně) pomoci a poradenství uzavřeným komunitám, většinou s potřebnou přítomností kulturního mediátora, interkulturního pracovníka či jiného vhodného zprostředkovatele kontaktu a komunikace (např. osoby z 2. generace atp.),
- předcházení či eliminace sociálně patologických jevů (např. porušování pracovních práv, pracovní vykořisťování, dluhové pastě),
- objasnění kulturních a jazykových odlišností (vysvětlení některých výrazů či situací atp.),
- zmírňování negativních důsledků a rizik životních situací migrantů (např. podpora při hledání práce, ubytování),
- zvyšování institucionálního povědomí (např. o fungování institucí, nevládních organizací, bezplatné právní pomoci atp.),
- spolupráce s klientem na rovném přístupu ke službám (např. zdravotní péči, vzdělávání),
- objasňování konkrétních situací klientům (např. v jeho pozici vůči zaměstnavateli).



## Osoba terénního sociálního pracovníka s migranty

Terénní sociální práce vyžaduje nejen potřebné získané dovednosti, ale trůfáme si říci, že i značné osobnostní předpoklady. O tom, co by měl terénní sociální pracovník splňovat (např. být otevřený, vstřícný, respektující, flexibilní...) a jaké by měl mít znalosti, se literatura zmiňuje poměrně obsáhle (např. Černá, 2008; Veselý, 2002). Nicméně mimo obecně uváděných informací klade terénní sociální práce s migranty i nároky specifické, a to jak na vlastnosti, tak na znalosti tohoto pracovníka.<sup>1</sup>

Základním specifíkem terénní sociální práce s migranty je totiž nejen časté překonávání jazykové bariéry, ale také bariér kulturních, a to v širokém slova smyslu. Do reality práce terénního sociálního pracovníka s migranty se tak promítá nejen to, že se klienti seznamují s často odlišným fungováním institucí, pracovních vztahů či třeba jinými kulturními vzorci, ale i jejich prvořadě porozumění tomu, co terénní (sociální) pracovník nabízí. Zároveň je z řady důvodů (například v mnoha případech nejistá pobyťová situace klientů či vázanost vyřizování pobyťu na nejruznější zprostředkovatelské struktury) třeba ze strany terénního sociálního pracovníka větší míra citlivosti.

### Vlastnosti a kompetence terénního sociálního pracovníka

Základní vlastnosti a kompetence terénního sociálního pracovníka či terénního pracovníka (dále TSP/TP), ač jistě nejdou snadno postihnout paušálním výčtem, by měly být následující:

- **Komunikační dovednosti a asertivita** – pracovník se může dostat do specifických míst s vyšší koncentrací migrantů a potřebuje umět navázat komunikaci, a to jak s migranty, tak i se zprostředkovateli, zaměstnavateli, majiteli firem a bytovacích zařízení a dalšími.
- **Empatie** – schopnost vcítění se do situace klienta a porozumění, a to nejen z formálního úhlu pohledu.
- **Osobnostní zralost a emoční stabilita** – musí se jednat o emočně dospělou osobu, která dokáže udržet profesionální rámce i v těch nejkrizovějších situacích.
- **Nekonfliktnost** – schopnost nenechat se „zatáhnout“ do konfliktu, umění zůstat v klidu, popřípadě i schopnost vycítění nutnosti včas odejít.

<sup>1</sup> Řada těchto informací bude jistě platná pro práci s migranty obecně.

- **Všímavost** – pozornost vůči detailům, atmosféře, situaci – jedná se o významnou pomoc nejen při depistáži.
- **Odvážnost a důvěryhodnost** – pracovník občas vstupuje do prostředí nebo situací, které nejsou standardní, stejně tak se setkává s eventuálními riziky a nezdítkou i s nabídkami práce pro nejrůznější zprostředkovatele práce. Rozhodnutí, „na čí straně stojí“, je klíčové, informace o spolupráci s nedůvěryhodnou osobou nebo firmou se v komunitách rychle šíří.
- **Odolnost vůči stresu** – nestandardní, stále se opakující nebo i neřešitelné či lidsky bolestivé situace vytváří stres, jistá vrozená nebo vybudovaná odolnost vůči stresu je nutná i při dodržování pravidel psychohygieny.
- **Plánovací a analytické schopnosti** – jak při plánování terénu, tak pro porozumění situaci v terénu i nalezení potřebných řešení.
- **Etická zralost a vlastní přesvědčení terénního pracovníka** – zásadní, avšak minimálně zmiňovaná vlastnost, která je pro výkon práce třeba a kterou je dobré ověřit již při přijímacím pohovoru. Pokud má terénní pracovník předsudky vůči migrantům či terénní práci, projeví se to na kvalitě poskytovaných služeb. Je dobré mít v patrnosti, že předsudky mohou být nejen ze strany Čechů vůči migrantům, ale i ze strany osob s migrační zkušeností vůči jiné komunitě.

Výběr terénního (sociálního) pracovníka je nesnadná záležitost: jedná se o náročnou profesi, přitom s nízkým finančním ohodnocením. Standardní výběrové řízení se v praxi často ukazuje jako nedostatečné, nezdítkou je totiž třeba zohlednit i jiné faktory, než je formální vzdělání. Výkon této profese totiž ve velké míře závisí na dovednostech, schopnostech, zkušenostech člověka i znalosti terénu (Beňák, 2002). Nespornou výhodou TSP/TP je znalost migrantského prostředí. Praxe ukazuje, že migrantský původ bývá výhodou, není však předpokladem úspěšného pracovníka.

## Nároky na terénního sociálního pracovníka

Nároky na TSP/TP s migranty jsou bez přehánění vysoké. I přes řadu etablovaných a v tématu dlouho působících (zejména) nevládních organizací dochází společně s rozšířením terénní sociální práce i k výzvám spojeným s podceňováním nároků kladených na terénní sociální pracovníky s migranty. Právě podcenění těchto nároků (vč. nároků na vlastnosti) může vést k velmi omezenému poskytování terénní práce (např. pouze rozdávání letáků) nebo k chybnému informování klientů. Pro úplnost ovšem dodejme, že situaci komplikují i časté změny cizinecké legislativy, jak je patrné v dalším odstavci.

Klíčové nároky jsou pak následující:

### **Orientace v oblasti české právní úpravy**

Prvním z velkých nároků na TSP/TP s migranty je velmi dobrá orientace v oblasti české právní úpravy – v základech cizineckého, pracovního i sociálního práva. Nutností je tedy nejen dostatečné vstupní proškolení a postupné zaučování pod zkušenějšími kolegy a kolegyněmi, ale také možnost dlouhodobé spolupráce se zkušenými sociálními pracovníky i právníky, neboť zejména cizinecké právo je známé svou nepřehledností a častými změnami. K tomuto nároku patří i orientace v různých návazných službách a informovanost o tom, jaké z nich jsou schopny či ochotny s migranty pracovat. Je pozitivním faktem, že i řada drobnějších organizací, které se terénní sociální práci s migranty věnují částečně a neposkytují přitom právní poradenství, má pro tyto případy navázanou spolupráci s vybraným právníkem či právníčkou. Stejně jako v jiných případech, i zde platí nutnost ověřovat si informace, které TSP/TP poskytuje, potřeba sledovat vývoj legislativy, absolvovat školení o různých právních změnách a především neposkytovat informace, jejichž pravdivost si není TSP/TP jist. I přes obdivuhodnou profesionalitu některých TSP/TP je právě nepřesné nebo zavádějící poskytování informací jedním z opakujících se problémů pozorovaných v praxi.

Potřebné základní znalosti z oblasti legislativy se pak týkají zejména:

- pobytových otázek (cizinecký zákon),
- sociálních služeb a systému sociálního zabezpečení včetně informací o síti poskytovatelů sociálních služeb,
- fungování školského systému,
- základů krizové pomoci,
- povědomí o základních ustanoveních týkajících se daňového systému ČR, bydlení, zdravotního systému, přístupu ke zdravotnickým službám a zdravotnímu pojištění, práce a podnikání v ČR či volnočasových aktivit a realit ČR obecně.

Praxe přitom ukazuje, že velkou pomocí bývá, pokud TSP/TP vykonává i sociální práci s migranty nebo se alespoň pravidelně účastní porad sociálního týmu v organizaci, kde pracuje.

### **Naslouchání a práce s informacemi**

TSP/TP se v cizinecké problematice často setkává s tím, že klienti nejsou schopni dostatečně popsat, v jaké situaci či podmínkách se ocitli. Zejména se toto týká např. typu pobytového oprávnění, uzavření pracovního poměru a jeho podmínek atp. Schopnost naslouchat a postupně se dobrat správného řešení je proto klíčová.

### **Rozeznávání porušování práv a diskriminace**

TSP/TP musí počítat s tím, že migranti mohou i situaci, ve které zcela očividně dochází k diskriminaci či k porušování pracovního práva, interpretovat jako nezbytnou či normální – zejména pokud se pohybují převážně v rámci komunity dalších cizinců, kteří jsou na tom podobně. Jako nezbytné se v tomto ohledu jeví jak podávat faktické informace týkající se obecněji života v ČR a legislativy, tak i vysvětlovat konkrétní situace, které nastaly (MKC 2014, p. 47). Právě rozbor konkrétních situací je důležitý pro porozumění, kdy se například jedná o diskriminaci a kdy se naopak jedná jen o jiné kulturní vzorce či nepochopení reakci na vzniklou situaci. Dodejme ovšem, že řada migrantů se ocitá v situaci, kdy o porušování svých práv ví, ale z řady důvodů, velmi často se jedná o ekonomickou nutnost, na tuto situaci přistupuje.

### **Etický přístup k práci**

Další potřebnou kompetencí je schopnost dodržovat etické zásady terénní sociální práce. Do této kompetence spadá požadavek na vyvarování se předsudků a nepravdivého či nedostatečně podloženého poskytování informací i vyvarování se spolupráce v neprospěch klienta nebo s nedůvěryhodnými subjekty. Podobně sem patří i znalost a dodržování standardů sociální práce včetně etického kodexu sociálního pracovníka.

### **Navazování kontaktu a přizpůsobení stylu komunikace**

TSP/TP také musí umět navázat kontakt jak s migranty, tak s jejich okolím (viz i výše vlastnosti). Užitečná je i schopnost měnit styl a způsob komunikace v závislosti na zapojených osobách a prostředí, kde k ní dochází. Tato schopnost v sobě zahrnuje i kombinaci přístupného, a přitom rozumně asertivního chování. Pracovník tedy nevstupuje jako někdo „nadřazený“, ale jako někdo, kdo je schopen porozumět, poslouchat i poradit.

### **Jazykové a kulturní kompetence a interkulturní dovednosti**

Názory na nutnost jazykové vybavenosti u TSP/TP se liší. Znalost jazyka, kultury a reálií země, ze které klienti pocházejí, je však nespornou výhodou, ať již pro komunikaci nebo pro porozumění kontextu situace. Vzhledem k tomu, že z hlediska bezpečnosti je vhodné, aby TSP/TP chodili ve dvojicích, bývá v praxi dobrým řešením, pokud alespoň jeden z nich má osobní zkušenost s migrací, hovoří jazykem klientů a rozumí jak českému kontextu, tak kontextu země, odkud klienti pocházejí. TSP/TP je tak v určité přemostující roli, kdy je jeho úkolem zprostředkovat jak nároky a pohled klienta, tak i např. požadavky institucionálního prostředí. Nutná je potom kulturní citlivost a alespoň základní obeznámení s kulturními odlišnostmi a specifiky národností, se kterými se TSP/TP setkávají ve své práci. Nemusí se přitom jednat pouze o kulturní rozdíly ve vztahu ke způsobu komunikace, chování či (ne)sdělování negativních informací. Výhodou spolupráce s tlumočnickem či interkulturním pracovníkem (viz dále) může

být i „čtení“ nejrůznějších detailů, které člověku neobeznámenému s danou kulturou snadno uniknou.<sup>2</sup>

Mezi další zmiňované nároky a kompetence pak mohou patřit:

- **Časová flexibilita** – některý typ terénní sociální práce může vyžadovat kontakt s klienty po pracovních hodinách, výjezdy do terénu mohou být těžko časově odhadnutelné.
- **Schopnost týmové práce a zároveň samostatnost** – pracovník se musí umět dobře rozhodovat (sám či ve dvojici) a zároveň je třeba, aby fungoval v rámci pracovního týmu.
- **Orientace v terénu** – orientaci dnes napomáhají různé aplikace, i tak je ale základní schopnost orientace v terénu přínosem.
- **Fyzická odolnost** – zejména s ohledem na četnost pěší chůze.
- **Schopnost práce v potenciálně nebezpečném prostředí** – jak všímavost vůči okolí, tak schopnost rychle se rozhodovat, ale třeba i ochota dodržovat bezpečnostní doporučení.
- **Příjemný vzhled** – tento nárok lze jistě brát s určitou nadsázkou s tím, že by TSP/TP neměl budit strach a vzhledem nějak zásadněji vybočovat z toho, co je ve společnosti běžné.
- **Schopnost mlčenlivosti** – tato kompetence v sobě zahrnuje skutečnost, že řada informací, které se TSP/TP dozví, by měla zůstat mezi ním a klientem.
- Významným tématem je pak i schopnost **nastavovat si vlastní hranice**, a to i při samotné **realizaci** terénní sociální práce. To v sobě zahrnuje uvědomění si, co terénní sociální pracovník může a co nemůže. Užitečné je zvědomit si, že úkolem terénního (sociálního) pracovníka je poskytovat informace a případně klást otázky k řešení, která si klient vybral, nikoliv přesvědčovat a přemlouvat klienta k řešení, která terénní sociální pracovník pokládá za nejlepší. Nastavování hranic se pak týká i **pracovní role** terénního (sociálního) pracovníka, která se částečně může křížit s úkoly sociálních pracovníků nebo právníků atp. Hledání jasné hranice mezi tím, jaké poradenství terénní sociální pracovník poskytuje a jaké již ne, není snadné a v každé organizaci bude odůvodnění trochu jiné. Každopádně by terénní sociální pracovník neměl přebírat roli sociálního pracovníka ani právníka a informace, které poskytuje, by měl mít velmi dobře ověřené. Poslední větší téma spjaté s nastavováním hranic je potřeba **oddělovat pracovní a soukromý život**.

<sup>2</sup> Během výzkumného rozhovoru jedna z terénních pracovnic zmiňovala situaci, kdy jí dal tlumočnick najevo, že jinak dobře probíhající rozhovor mají ukončit a nepokračovat s klientem na ubytovnu, kde byli další potenciální klienti. Důvod byl prostý, klient z ruskojazyčné komunity měl rozpitou modrou barvou na prostředním prstu vytetované dvě lebky, což pravděpodobně znamenalo, že se jednalo o dvojnásobného vraha.

## Vybavení pro terénní sociální práci

Mimo výše uvedených vlastností a kompetencí potřebují terénní sociální pracovníci pro svou práci i řadu praktických věcí (dle OPU, 2013, s. 8):

- tým spolupracovníků, zejména pak kolegu/kolegyni do terénu, nicméně je žádoucí mít v týmu i následující profese: právník, sociální pracovník, metodický vedoucí, tlumočníci, finanční manažer (nebo na ně mít alespoň navázané velmi dobré kontakty),
- vlastní zázemí v kanceláři (pracovní stůl s PC),
- telefon (nejlépe chytrý telefon s dostupným internetem a GPS),
- letáky o své mateřské organizaci v jazykových mutacích (smysl dává vedle češtiny zejména angličtina, vietnamština, ukrajinština, ruština, mongolština, arabština a čínština), případně vizitky.

**S sebou do terénu** je pak dobré zvážit následující položky:

- mobilní telefon,
- občanský průkaz a menší hotovost,
- letáky organizace, kterou TSP/TP zastupuje,
- letáky dalších organizací (s nabídkami jiných služeb či služeb i pro jiné cílové skupiny)<sup>3</sup>,
- tužka a zápisník,
- vizitky,
- seznam nouzových kontaktů,
- baterka,
- desinfekce,
- papírové kapesníky,
- základní prostředky k poskytnutí první pomoci,
- vhodné a dostatečně teplé oblečení,
- menší lahev s vodou a něco k jídlu,
- přehledná taška, nejlépe přes rameno, ze které jdou snadno vyndat letáky (jedná se o individuální volbu, někomu vyhovuje batoh či kombinace batohu a tašky přes rameno).<sup>4</sup>

---

3 Například v oblasti pracovních práv bývá běžné, že se na terénní sociální pracovníky obrátí i Češi, kteří pracují na stejném místě jako cílová skupina. Je užitečné je skrze informační leták odkázat na pro ně dostupnou právní poradnu.

4 Někteří terénní sociální pracovníci s sebou nosí například i pepřový sprej, jiní se proti této praxi značně vymezují.



Výše uvedený seznam možného vybavení přitom není vyčerpávající a neobsahuje ani naprosté nezbytnosti jako spíš položky, které se řadě terénních pracovníků osvědčily. Konkrétní vybavení se pak bude odvíjet od cílů terénní práce, role pracovníka, vybrané lokality, počasí atp. (cf. Irving & Whitmore, 2013).

## Vliv organizace

Mimo vlastností a kompetencí daného pracovníka **zrcadlí terénní sociální práce vždy i nastavení služeb v konkrétní organizaci**. Rovněž je důležité, aby organizace poskytující terénní sociální práci vypracovaly interní metodiku, která bude definovat náplň terénní sociální práce včetně co nejjasnějšího definování jejích cílů i cílové populace. Pojetí práce bude odrážet přístup dané organizace obecně (tedy zda půjde více o komunitní, sociální, interkulturní anebo „jen“ terénní práci), **nemělo by však apriorně vylučovat žádný z těchto přístupů**. Jako zásadní se pak jeví i pravidelné zhodnocení této služby (zhruba jednou za dva roky, při zavádění nové služby častěji), zda tato skutečně odpovídá potřebám cílové skupiny a zda není třeba její modifikace.

Terénní sociální pracovník by měl mít také primárně na zřeteli zájem klienta, který se promítá do co nejlepších poskytovaných doporučení. To může někdy klást poměrně významný nárok na terénní sociální pracovníky, resp. na jejich nestrannost směrem k paletě nabízených služeb a doporučení. **Doporučované služby (postupy) by tak měly primárně reflektovat nejlepší zájem klienta a neměly by se prioritně odvíjet od zájmu organizace, ve které je terénní sociální pracovník zaměstnán**. To přirozeně neznamená, že terénní sociální pracovníci nemají doporučovat potřebné navazující služby své organizace, zájem organizace by však nikdy neměl převážet nad zájmem klientů.



## Obsah terénní sociální práce s migranty

Potřebný rozsah terénní sociální práce s migranty je poměrně široký. Pohled do praxe však ukazuje, že řada programů terénní sociální práce s migranty se zaměřuje zejména na rozdávání letáků a další mimořádně potřebné oblasti (např. depistáže v určitých oblastech, poskytování poradenství v terénu) stojí spíše mimo oblast jejich zájmu. V praxi se pak zbývajícími oblastmi zabývá jen několik málo vybraných (zejména) nevládních organizací. Tento stav je nežádoucí i z toho důvodu, že formálně je terénní sociální práce vykonávána, ale s takovými limity, že v praxi nemůže dopomáhat k zabránění marginalizace těch nejohroženějších skupin migrantů.<sup>1</sup>

### Základní úkoly terénní sociální práce s migranty jsou následující:

#### 1. Depistáž

Depistáž představuje aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních klientů, kteří potřebují nějakou formu asistence nebo pomoci, ale sami ji nevyhledají, vyhledat nemohou či neumí. Úspěch depistáže je tak postaven na schopnosti pracovníků pohybovat se v přirozeném prostředí migrantů a citlivě navazovat kontakt (Nedělníková, 2017). Některá místa se ze své povahy pro depistáž nabízejí (tržnice, ubytovny, kostely, večerky...), jiná terénní sociální pracovníci identifikují na základě speciálně vycvičeného citu, který se odvíjí od pozornosti k detailům.<sup>2</sup> Mezi součásti aktivního vyhledávání potenciálních klientů potom patří navazování kontaktů přímo s jednotlivci či skupinami (a získávání tipů z rozhovorů s nimi), rozhovory s místními obyvateli, kontakt skrze třetí osobu i jiné formy dalšího navazování kontaktu.<sup>3</sup> Zejména v novém terénu může být užitečná i znalost statistik ohledně počtu migrantů v obcích, k těmto statistikám je však třeba přistupovat s určitou rezervou, neboť se ne vždy shodují s realitou.

1 Terénní sociální práce s migranty je pak jistě jedním z řady opatření, na která by měla být navázána (v praxi často chybějící) systémová řešení.

2 Jako příklad byl zmiňován sušák plný velkého množství vypraného prádla před budovou, která vypadala jako zámeček, ale která fungovala jako ubytovna, jindy byl zmiňován tip z místní hospody, že k jednomu domu ve vesnici minibus pravidelně přiváží a odtud zase odváží vesnici neznámé obyvatele.

3 Nedělníková (2008, 11) v tomto ohledu upozorňuje, že součástí depistáže je i vyčkávání na oslovení cílovou skupinou, kdy pracovníci tráví čas v její blízkosti a získávají si důvěru, nebo i budování důvěry a informování skrze rozšiřování letáků.

## 2. Mapování terénu

Dlouhodobé mapování terénu a sledování změn (potřeb klientů) ve zmapovaném terénu patří k pilířům terénní sociální práce s migranty. Primárně by mělo odpovídat na otázky: „Kde?“, „Kdy?“ a „Jací migranti se ve vytyčeném terénu pohybují?“. Následně by mělo přinášet povědomí o tom, s jakými tématy a problémy se různé skupiny migrantů potýkají.

Nezbytný je přitom pravidelný a dlouhodobý pobyt pracovníků v terénu, který je podmínkou pro vytvoření důvěry mezi potenciálními klienty/komunitou a pracovníky. Stejně tak důležité je, aby nedocházelo k fluktuaci pracovníků nebo náhlým změnám vytyčeného terénu. Dlouhodobý kontakt s (potenciálními) klienty přináší větší ochotu řešit problémy či navázat intenzivnější spolupráci.

Terénní speciální práce s migranty je tak většinou realizována ve zmapovaných terénech (např. terénní sociální pracovník chodí vybraný den v týdnu na autobusové nádraží a následně na ubytovny v okolí). Nicméně terénní sociální práce může opodstatněně sestávat i z jednorázových výjezdů do určitých lokalit. Tyto krátkodobé výjezdy by se měly odvíjet od předem vytyčených a odůvodněných cílů organizace. V praxi se jedná o výjezdy do nepokrytých terénů, za specifickými pracovními odvětvími či do míst, kde je možné očekávat větší marginalizaci migrantů (např. sezonních pracovníků).

## 3. Předání informací o existenci služeb skrze informační materiály

Dalším úkolem terénní sociální práce s migranty je předávání informací o existenci služeb. Nejčastěji se tak jedná o rozdávání, popřípadě i vylepování letáků a jiných relevantních materiálů vztahujících se k existenci služeb, které mohou migranti a migrantky potřebovat. V některých případech se může jednat i o řešení specifické problematické situace, předání základních informací, které bývají pro migranty důležité (např. leták o fungování zdravotního pojištění) nebo i informací o konkrétní akci (např. seminář na téma podnikání migrantů).

Předávání informací o existenci služeb by mělo probíhat i na základě mapování. Sdílení informací nejčastěji probíhá v místech nebo u míst, kde migranti bydlí (na ubytovnách, sídlišťích, ve specifických lokalitách), pracují (obchody, podniky) nebo kam častěji zavítají (cf. MKC, 2014).

Při předávání informací je klíčová snaha, aby se informace dostaly skutečně k těm lidem, ke kterým se dostat mají. Například zanechané letáky na recepci ubytovny nebo zaměstnavatelé mohou, ale také nemusí splnit očekávanou funkci. Je třeba vést v patrnosti, že leták se nemusí k cílové skupině dostat nebo nemusí být pro cílovou skupinu psaný projev důvěryhodný či srozumitelný. Terénní sociální práce tak rozhodně nemůže být redukována na rozdávání letáků.

#### 4. Zvyšování informovanosti skrze osobní kontakt

Zvyšování informovanosti by mělo probíhat jak skrze výše zmíněné rozdávání letáků, tak skrze osobní kontakt s migranty, případně s jejich zaměstnavateli či ubytovateli. Samotní migranti a migrantky by však nikdy neměli být opomenuti. Nejčastěji poptávané informace ze strany migrantů se týkají pobytových oprávnění, pracovního práva, fungování institucí, sociálních práv a povinností atp. V některých případech lze na poptávané otázky reagovat přímo na místě, v jiných případech je třeba domluvit návštěvu v příslušné organizaci. Nezřídka je třeba dobře přiblížit i existenci bezplatného poradenství, protože řada migrantů pochází ze zemí, kde nic podobného neexistuje, nebo se nejedná o běžnou praxi. Na častou absenci některých informací je užitečné reagovat systémově – ať již formou vytvoření informačního materiálu, školení či dalších činností.

Poněkud specifickým, ale ze strany TSP/TP často zmiňovaným úkolem, je také znát obtíže, se kterými se mohou migranti při uplatňování svých práv či v jednání s institucemi potýkat. Zde narážíme na opakované situace, kdy se při doprovodu migrantů do některých institucí podařila vyřešit řada situací, kde byli předtím migranti neúspěšní, ač měli nárok na pozitivní vyřízení (často se toto týkalo třeba zdravotního pojištění, ale někdy i pobytových témat). Proto je velmi užitečné poskytované rady porovnávat s informacemi od ostatních spolupracovníků, být s některými klienty i v následném kontaktu či v některých případech nabídnout možnost doprovodu do institucí, které migrantům vycházejí poněkud neochotně vstříc.

#### 5. Poradenství v terénu

Tento bod cíleně oddělujeme od bodu předchozího, přestože je velmi podobný. V řadě případů totiž klient potřebuje nikoli pouze předání informace (např. letáku), ale také odborné (většinou sociální nebo právní) poradenství přímo v terénu. Třebaže v této publikaci dogmaticky nerozlišujeme mezi úkoly terénního pracovníka a terénního sociálního pracovníka, je to právě odborné sociální poradenství, které by mělo zůstat v kompetenci kvalifikovaného terénního sociálního pracovníka. Nicméně i školený sociální pracovník poskytuje v terénu odborné poradenství většinou jen na základní úrovni, a často odkazuje (a má odkázat) na návaznou službu specialisty.

Pozitivním bodem terénní práce v místě bydliště či práce migrantů je přenos informací dál mezi jejich známé a skrze nejrůznější sociální sítě.

#### 6. Aktivní vyhledávání a oslovování migrantů sociálně vyloučených, či sociálním vyloučením ohrožených

S předchozím bodem je částečně spjaté i aktivní vyhledávání migrantů, kteří jsou v nepříznivé situaci, a oblastí jejich zvýšeného výskytu. Přestože se jedná o činnost v mnohém podobnou depistáži (bod 1), vyhledávání je specifictější a hlouběji začleněné. V praxi jde většinou o zaměření se na konkrétní problematiku, pracovní oblast či skupinu

migrantů. Nezřídka sem spadají právě krátkodobější výjezdy cílené na specifické situace či skupiny (např. za sezonními pracovníky), ale i intenzivnější práce v určitých lokalitách (např. průmyslové zóny, vyloučené lokality).

## Další úkoly terénního sociálního pracovníka s migranty

Následující úkoly mohou být na pomezí sociální práce a terénní sociální práce, s ohledem na jejich individuální provedení však nezřídka pod terénní sociální práci spadají. Do této oblasti spadá zejména:

### 1. Dlouhodobá práce s klienty

V řadě případů může (a má) dojít k dlouhodobé práci s klienty, což nese potřebu vytvořit s klientem individuální plán (vždy ve dvou kopích – jedna pro klienta, druhá pro terénního sociálního pracovníka). V rámci tohoto plánu je stanoveno, jaká je zakázka klienta (cíl spolupráce) a jaké kroky povedou k jejímu naplnění. Je potřeba jej pravidelně dle potřeb klienta aktualizovat (např. každé 2 měsíce) (cf. MKC 2014, 46). Sestavování individuálních plánů nebývá příliš oblíbenou aktivitou, nicméně pro úplnost dodejme, že řada individuálních plánů bývá jednoduchých (Kotová et al., 2015) a složitější mohou vznikat ve spolupráci s dalšími osobami v organizaci.

### 2. Doprovod do různých institucí

Specifickou součástí terénní sociální práce je pak doprovod klientů do různých institucí. I v tomto případě je třeba pamatovat na zplnomocňování klienta. V počátečním kontaktu může být potřeba za klienta na úřadech jednat, ideální je však směřovat k tomu, aby byl klient postupem času schopen jednat na úřadech sám s určitou podporou, a následně třeba jen s doprovodem. Doprovod na instituce se postupem času stává běžnější, nepřekvapivě se ukazuje, že právě pomoc při jednáních s úřady je často určující pro situaci klienta a jeho rodinných příslušníků. Podobně jako v jiných oblastech představuje zplnomocňování cíl optimální, který je v reálných situacích třeba přizpůsobovat: mohou nastat situace, kdy je třeba něco rychle a úspěšně vyřídit, jindy je naopak užitečné posilovat kompetence klienta při jednání s úřady.

## Zásady bezpečnosti v terénu

Pro fungování terénního programu je nezbytné, aby byla předem písemně stanovena pravidla, se kterými jsou všichni pracovníci seznámeni a která dodržují. Bezpečnostní pravidla a postupy práce v terénu a jejich dodržování jsou přitom klíčové pro úspěšné fungování služby. Pokud je terénní práce registrovanou sociální službou, odvíjí se tato povinnost od *Standardů kvality sociálních služeb*.<sup>1</sup> Nicméně i v případě neregistrované sociální služby by měla být tato pravidla sepsána. Jako prevenci ohrožení je pak v terénu třeba nepodceňovat předem stanovená pravidla, která mají preventivní charakter. Pro úplnost připomeňme i nutnost dodržovat platné zákony ČR i *Etický kodex sociálního pracovníka České republiky*,<sup>2</sup> respektive *Etický kodex České asociace streetworkerů sdružující nízkoprahové sociální služby*.<sup>3</sup>

Důraz na prevenci a bezpečnostní pravidla je třeba klást právě proto, že pracovníci se v terénu setkávají s řadou rizikových situací. Částečně je tomu proto, že řada migrantů pracuje v překérních vztazích (např. přes zprostředkovatele, nekalé agentury práce), a do prostředí tak vstupují struktury, které nemají zájem na tom, aby byli migranti informováni o svých právech a aby jim tato práva někdo pomáhal vymáhat.

## Osvědčené zásady v oblasti bezpečnosti

### 1. Chodit ve dvojici

- Doporučení chodit ve dvojici se osvědčilo i u jiných typů terénní práce, a to z důvodu bezpečnosti. Ve chvíli, kdy jeden pracovník komunikuje, hledá informace atp., druhý mu takzvaně „hlídá záda“.
- Ideální a nejpraktičtější složení páru je muž – žena, které vychází z terapeutických praxí. Pokud pracovníci oslovují ženu, může tato pokládat za příjemnější, když ji osloví smíšená dvojice spíše než dva muži. Stejně tak bývá příjemnější pro terénní pracovníci oslovovat migranty v „mužských“ prostředích, jako jsou třeba stavby, když má po boku mužského spolupracovníka.

1 Znění kritérií Standardů kvality sociálních služeb je obsahem přílohy č. 2 vyhlášky MPSV č. 505/2006 Sb., a je dostupné na stránkách [Ministerstva práce a sociálních věcí](#).

2 Tento kodex je dostupný na stránkách [Asociace poskytovatelů sociálních služeb České republiky](#).

3 Tento kodex je dostupný na stránkách [České asociace streetworkerů](#).

- Dále je žádoucí, aby jeden ze dvojice měl zkušenost migrace (tzv. **migrantský background**). Bohužel pouze dobrá **znalost příslušného jazyka nezaručuje přínosný kontakt**, klíčové jsou i **porozumění situaci** na základě znalosti kultury země, odkud migranti pocházejí, nebo schopnost vcítit se do situace klientů. V tomto kontextu připomeňme i výše zmiňované potřebné osobnostní vlastnosti terénních sociálních pracovníků.
  - V páru je rovněž vhodná **kombinace různého zaměření pracovníků**. Může se jednat například o dvojice terénní sociální pracovník – terénní pracovník (příčemž jeden z nich má migrantský původ), terénní pracovník – tlumočnický, interkulturní pracovník – terénní sociální pracovník či jiné varianty dle potřeb organizace a terénu.
  - **Složení dvojic** by tak mělo odpovídat situacím a terénům, do kterých se terénní sociální pracovníci vydávají. Složení může být i poměrně neortodoxní, v jedné pražské městské části se nedávno osvědčilo dlouhodobé působení v terénu terénní pracovníce s migračním původem ve dvojici s úředníkem městské části.<sup>4</sup> Zájem městské části byl ze strany migrantů vnímán velmi pozitivně. Složení dvojic tedy může být i velmi pestré dle konkrétní situace.
  - Ve dvojici je třeba mít respekt k druhému a preferovat opatrnější volby – například pokud jeden ze dvojice vyhodnotí lokalitu jako rizikovou, je třeba se v ní nezdržovat.
- 2. Nastavit si komunikaci v rámci organizace pro bezpečnost v terénu**
- Mezi základní prvky této komunikace patří: komu terénní pracovník dává vědět, že bude v terénu, s kým a s jakým předstihem toto dává vědět. V případě, že má v plánu jít do rizikové lokality, pak i komu a jak často se bude „hlásit“ a jaká bude reakce ze strany organizace, když se včas nenahlásí.
- 3. Mít jasně nastavené kompetence**
- Do této oblasti spadá jak vytyčení kompetencí jednotlivých pracovníků, tak postupů a zaměření terénní práce. Praxe s sebou přináší řadu situací, kdy je třeba zvážit, jak a do jaké míry se angažovat a kde naopak ne.
- 4. Být vhodně oblečení**
- Pro terénního pracovníka, který přemýšlí o svém bezpečí, není dostačující mít jen adekvátní (pohodlný, dostatečně teplý) oděv a obuv. Zvážit je třeba i to, jak toto oblečení působí. Oblečení, které lze jakkoli považovat za vyzývavé, je zcela nevhodné.
  - Vhodné jsou dostatečně teplé pohodlné boty bez podpatku, ve kterých jde v případě potřeby běžet a které umožňují pohyb v řádu hodin.
  - Nevhodné je nosit výrazné doplňky či šperky. Dále se vyplatí přemýšlet nad tím, co se může stát, například zda mít šálu, za kterou je možné pracovníka zachytit.
  - Stejně tak je doporučeno mít u sebe minimum osobních věcí, peněz a jiných cenností.

---

4 Jednalo se o MČ Praha 13.



## 5. Být připraveni

- Předem si připravte nezbytnosti, které potřebujete, zejména se jedná o nabitý (!) telefon či drobné obranné pomůcky jako pepřový sprej.
- V případě návštěvy potenciálně rizikové nebo uzavřené lokality je třeba si předem připravit bezpečný odchod, což nezřídka vyžaduje nejprve provést monitoring a teprve při druhé návštěvě kontaktovat cílovou skupinu. Na stranu druhou terénní sociální pracovník nemá suplovat akčního hrdinu a určitým lokalitám je třeba se vyhnout.
- Není radno podceňovat možnou přítomnost psů, kteří mohou pobyt v lokalitě zkomplikovat.

## 6. Při ohrožení volat policii

- Pokud je terénní pracovník nebo jeho klient v ohrožení zdraví, nebo se takové situace mohou odůvodněně obávat, je třeba neprodleně volat policii ČR (158).
- V krizové situaci je zásadní nevyhrožovat, neprovokovat, a pokud to jde, z místa odejít.

## 7. Respektovat pravidla pozemku i obydlí

- Probíhá-li terénní práce na soukromém pozemku či v soukromých prostorech, je třeba respektovat pravidla majitele či provozovatele a soukromí uživatelů. Toto se týká především kontaktování cizinců na ubytovnách, kdy je třeba před vstupem uvědomit vrátného, ubytovatele nebo přímo ubytované a vyžádat si souhlas se vstupem a kontaktováním v prostorech (OPU, 2013). Při vstupu do soukromých bytů je pak třeba velmi citlivě respektovat soukromí obyvatel, vycítit, kam až je vhodné jít, a v hovoru být citlivý, do jaké hloubky a intenzity jít i jak dlouho ho vést.

## 8. Mít potřebné kompetence

- Potřebné kompetence se týkají zejména jazykové, ale i kulturní a informační vybavenosti.
- Řada dalších kompetencí se nicméně ukazuje jako mimořádně přínosná – zejména se jedná o školení např. asertivní a nekonfliktní komunikace či základů sebeobrany.

## 9. Využívat letáky i vizitky (s informacemi i legendou)

- Letáky a vizitky nejen ulehčují kontakt, ale také lépe vysvětlují práci terénního pracovníka a dodávají mu na věrohodnosti. Také přirozeně napomáhají dalšímu kontaktu.
- Zejména v případě poskytování informací o pracovních či pobytových otázkách se může stát, že terénní pracovník potká „prostředkovatele“ či někoho jiného, kdo není nadšen z informování migrantů o jejich právech a povinnostech. Pro tyto případy je užitečné mít předem dobře připravené vhodné odůvodnění přítomnosti a neutrální „letáčky“ ohledně toho, co nabízíte. V praxi se ukázalo, že letáčky s informacemi o kurzech češtiny jsou ze strany subjektů poradenství nenakloněných přijímány nejlépe.

## 10. Respektovat dobrovolnou spolupráci klientů, jejich důstojnost i odlišnosti (např. z důvodu jiných kulturních vzorců)

- Situace, kdy je možné osloveným pomoci, a oni o to nemají zájem, nejsou nikterak výjimečné. Terénní sociální pracovník se však může dostat do situace, kdy je jeho povinností ohlásit trestný čin.<sup>5</sup>
- Odlišné reakce, postoje i rozhodnutí, která klienti zaujímají, jsou pak neoddiskutovatelně velkou výzvou této profese. Mimo důrazu na zachování důstojnosti klienta a respektování jeho rozhodnutí je třeba brát v potaz i odlišné kulturní vzorce, které mohou, ale také vůbec nemusí být příčinou daného jednání.

## 11. Dodržovat hygienická pravidla

- S ohledem na daný terén je třeba dodržovat i hygienická pravidla. Tato pravidla se přitom netýkají pouze opatření spjatých s šířením COVID-19. Terénní sociální pracovníci se mohou dostat do prostředí spojených s výskytem některých parazitů nebo infekčních nemocí (např. svrab, TBC). Pokud je to možné, měli by terénní sociální pracovníci být očkovaní proti chorobám (např. hepatitidě), se kterými se mohou setkat. S ohledem na danou lokalitu je třeba přizpůsobit chování tak, aby bylo eliminováno nebezpečí přenosu potenciálních chorob a parazitů. Tento nárok může přirozeně dovést terénní sociální pracovníky do ne zcela komfortní společenské situace, zájem na dodržování hygienických opatření by však měl dostat přednost před případnými společenskými konvencemi.

## 12. Nesdělovat o sobě osobní informace a dodržovat hranice

- Zejména terénním pracovníkům s migrantským původem se stává, že pokud oslovení zjistí, že umí jejich jazyk, pochází ze stejné země atp., začnou se ptát na osobní informace (odkud pochází, kde bydlí atp.). Přestože tyto informace mohou pomoci navázat kontakt, je dobré je nesdělovat.
- Dodržování osobních hranic se pak netýká pouze nesdělování osobních informací, ale i potřeby limitovat kontakt časově a účelově (k čemu je TSP/TP v terénu, co je jeho úkolem a co naopak jeho úkolem není).

**Tyto zásady reflektují zkušenosti z pohybu v nejrůznějších lokalitách** (ubytovny, veřejná prostranství, vyloučené lokality, místa sezónních prací, průmyslové zóny...).

---

<sup>5</sup> Povinnost oznámit trestný čin upravuje § 368 trestního zákona, který zároveň vyjmenovává trestné činy (např. těžké ublížení na zdraví), u kterých je stanovena povinnost je oznámit. Ačkoli je mezi tímto výčtem i trestný čin obchodování s lidmi, oznamovací povinnost trestného činu obchodování s lidmi (podle § 168 odst. 2) a zbavení osobní svobody (podle § 170) nemá osoba poskytující pomoc obětem trestných činů. Překažovací povinnost však zůstává. Terénní sociální pracovník se přirozeně může setkat s ohledem na okolí, ve kterém působí, s řadou dalších trestných činů, a měl by mít povědomí, jaké jsou jeho oznamovací, překažovací a případně další povinnosti v této oblasti.

**Proto je dobré připomenout, že terénní sociální práce s migranty probíhá** (nebo by měla probíhat) **i u migrantů doma, například u seniorů nebo hendikepovaných. Stejně tak by měla probíhat u těch cizinců, kteří jsou z jakéhokoli důvodu ohroženi sociálním vyloučením.** K tomu však v ČR zatím dochází směrem k populaci migrantů v hodně omezeném měřítku. Pro takto zaměřené služby/programy (či pro jinak specifické zacílení) je pak přirozeně relevantní pouze část výše uvedených informací.

### Bezpečnostní tipy terénní práce

*Dynamo International (mezinárodní síť streetworkerů) zveřejnila následující užitečná praktická doporučení, která cílí na terénní práci obecně:*

- ▶ At' pracuješ, kde pracuješ, bezpečnost je na prvním místě.
- ▶ Buď si vědom svých limitů a neciť se špatně ohledně ustoupení z různých situací (např. konfliktů, hádek).
- ▶ Informuj svého nadřízeného ohledně jakýchkoli změn ve způsobu své práce.
- ▶ Vždy se ujisti, že pracuješ s dalším kolegou, snaž se vyhnout tomu pracovat sám.
- ▶ Nedotýkej se lidí, se kterými v terénu pracuješ, ačkoli to můžeš mínit dobře, může to být špatně pochopeno.
- ▶ O realizaci terénní práce informuj relevantní instituce (může se jednat o další lokální organizace, místní policii...).
- ▶ Ujisti se, že jsi četl a porozuměl bezpečnostním pokynům a postupům své organizace.
- ▶ Vždy s sebou nos občanský průkaz.
- ▶ Zhodnot' rizikovost oblasti, kde budeš pracovat, aby sis byl vědom potenciálních rizik od samého začátku.
- ▶ Postarej se o to, abyste na sebe s kolegou v každém okamžiku vzájemně viděli.
- ▶ Sestav si list hypotetických situací, které mohou nastat, a promysli si, jak bys reagoval. Tyto situace a reakce na ně prober se svými spolupracovníky.
- ▶ Mluv se svými kolegy o všem, co tě znepokojuje.
- ▶ Dohodni si plán ústupu se svým spolupracovníkem a předem se ujisti, že stejně vnímáte, kdy je třeba z určitých situací vycouvat.
- ▶ Ujisti se, že s sebou máš telefonní čísla pro případ, že se něco pokazí či pokud potřebuješ mluvit s někým z práce.

(Volně dle Irving a Whitmore 2013, s. 11)

## Náročné a rizikové situace

I přes dodržení výše uvedených zásad je možné, že se terénní sociální pracovníci dostanou do situací, které jsou buď nebezpečné, nebo značně náročné. Ze všeho nejlepší je tedy prevence náročných a rizikových situací a přístup, kdy se pracovníci vědomě snaží tzv. nedráždit. I přes veškerá preventivní opatření se terénní sociální pracovníci setkávají s těmito situacemi či osobami:

### Agresivní klient

Setkání s podrážděným, útočným nebo vysloveně agresivním klientem nebývá výjimečné. Doporučovaným řešením je kontakt neprodlužovat, zaujmout asertivní postoj a poměrně rychle odejít. Totéž často platí pro kontakt s lidmi s psychickou poruchou (přírozně dle diagnózy či projevů).

### Útočný zaměstnavatel / zprostředkovatel / majitel ubytovny atp.

Další častou situací bývá setkání s někým, kdo v kontaktu s (potenciálními) klienty brání. Nezřídká v takovém rozhovoru zaznívají výroky jako „moje ubytovna“, „moji lidé“ atp. Doporučovaným řešením bývá se v takových případech nehádat a zvážit, jaké jsou další možnosti předání alespoň základních informací (potenciálním) klientům.

### Vyhrožování

Nepříjemnou součástí terénní sociální práce může být setkání s výhružkami. Může se jednat o výhružky ublížení na zdraví TSP/TP či jeho rodiny nebo o výhružky „právní povahy“ (žaloba, trestní oznámení, stížnost). I přestože se většinou jedná o plané výhružky, je dobré to, co zaznělo, nepodceňovat a zaujmout opatrný postoj. Dle povahy situace a výhružek je třeba zvážit odchod či informování agresora o tom, že se vyhrožováním může dopouštět trestného činu.

### Pronásledování

Poměrně zřídka se vyskytujícím, ale velmi nepříjemným a potenciálně i nebezpečným, je pronásledování<sup>6</sup>, které může být jak zjevné, tak skryté. Zejména (nikoli však výlučně) v případně exponovanějších prostředí by součástí toho, že si terénní sociální pracovník **všímá** svého okolí, měla být i pozornost věnovaná potenciálnímu pronásledování. Obecně platí, že každý případ pronásledování je individuální a vyžaduje dobrou schopnost adekvátně reagovat, tedy vyhodnotit, jaká je v danou chvíli nejlepší strategie (defenzivní, ofenzivní, kombinovaná). Ke správné reakci na pronásledování je velice doporučované absolvovat odborné školení. Zejména v případech, kdy se jedná o stalking, je třeba neprodleně vyhledat odbornou pomoc (policii, psychologickou pomoc atp.).

---

6 Nebezpečné pronásledování je dle § 354 trestního zákoníku trestným činem.

## Plán terénu a výběr lokality

Výběr lokality se odvíjí primárně od cílů terénní práce. Obecně platí, že čím užší jsou cíle, tím menší lokalita bude a naopak (OPU, 2013). Dříve než k terénní práci dojde, je třeba vybrat lokalitu a připravit tzv. plán terénu (k tomu viz i kapitola *Obsah terénní sociální práce s migranty* a tam popsané základní úkoly terénní sociální práce s migranty). Výběr lokality, která může být v některých případech částečně pevně daná, a sestavování plánu terénu tedy začíná zohledňováním vytyčených cílů, mapováním lokalit a shromažďováním dostupných informací od oficiálních zdrojů, které disponují údaji, kdo má v dané lokalitě žít, pozorováním a postřehy z praxe. Oficiální statistiky se přitom nemusí s realitou vždycky shodovat, při výběru nového terénu však mohou být jedním z vodítek. Nápomocné jsou i informace o existenci ubytoven či dopravních uzlů, zaměstnavatelích, určitém typu průmyslu, vypracované analýzy dotýkající se migrantů atp.

Na základě mapování by měli mít terénní sociální pracovníci přehled o tom, kdo v dané lokalitě žije a kdy a jak se v ní migranti pohybují (např. čekání na autobusové zastávce po skončení pravidelné směny). Mapování většinou není časově omezeno a je potřeba, aby probíhalo dlouhodobě a zohledňovalo změny, ke kterým dochází. Zásadní je přitom pracovat s konkrétními lokalitami ve správné časo-prostorové perspektivě (v pracovní době se migranti nebudou vyskytovat u svého bydliště atp.). V časovém rámci je třeba zohlednit možnosti a rozpoložení migrantů (méně otevření budou pravděpodobně cestou do práce a otevřenější cestou z práce atp.). Všechny tyto údaje je třeba neustále revidovat. Zdůraznit je třeba i potřebu dlouhodobého realizování terénu, přičemž systém zaznamenávání poznatků z terénu by měl být předem daný, kalibrovaný mezi členy týmu a vyhodnocovaný vedoucím týmu.

Výběr lokality se rovněž odvíjí od cílové skupiny a jejího chování (typickým příkladem je terén ve vietnamských večerkách nebo návštěva pravoslavných ukrajinských bohoslužeb). Přestože se z důvodu vyšší koncentrace migrantů lokalita často vybírá ve městech, je třeba nezapomínat na odlehle lokality a v plánu zohlednit aktuální vývoj či skutečnost, že někde dochází ke konfliktům.

Platí tedy výše uvedené, že lokality bývají vybírány s **ohledem na různé cíle**. Například pokud bude cílem terénní práce šířit informace o službách, dává smysl navštěvovat místa, kde je větší množství migrantů a kde nevádí, že tam není prostor pro delší komunikaci. Pokud však bude cílem poskytování (či získávání) podrobnějších informací, bude

vybranou lokalitou například ubytovna během víkendu, kdy je poměrně velká pravděpodobnost, že terénní sociální pracovníci potkají někoho, kdo bude mít čas a možnost s nimi mluvit.

Výběr lokalit se tedy bude odvíjet od:

- cílů a působnosti jednotlivých organizací,
- dostupných údajů o tom, že v daném místě cílová skupina pobývá,
- předpokladů, že v dané oblasti cílová skupina pobývá (typické je toto např. pro sezónní práci v některých oblastech zemědělství),
- aktuálních kauz,
- specifik konkrétních národností (i přes obtížné vyhnutí se stereotypizaci platí, že některé národnosti pracují spíše v některých sektorech),
- existence míst s velkou koncentrací migrantů – ubytovny, velké stavby, nemocnice, pole, obchodní centra, atd.,
- praktických otázek – zejména dopravní dostupnosti jednotlivých míst. Ideální je plánovat terén do lokalit, které jsou blíže u sebe. Pokud jsou vybrané lokality vzdálené od bydliště pracovníků a umožňují přespání, je vhodné plánovat výjezd na dva na sebe navazující dny.

**Plán terénu** by měl být sestavován s výhledem alespoň na **tři měsíce**, aby v něm mohla být zohledněna specifika typu existence sezónní práce atp. Po naplnění plánu terénu je třeba plán **zpečně vyhodnotit** a zaznamenat lokality, kam je vhodné se vrátit (vč. informace o vhodném času návštěvy).

Příklad plánu terénu:

Datum	Kdo	Kam	Cíl	Poznámky	Zápis z terénu (věcné informace)	Řešená problematika (a poznámky)
1. 8. 2022	Ina a Roman	Nádraží Florenc	Monitoring, distribuce letáků	Každý den kolem 11 hodiny přijíždějí dva autobusy z Kišiněva, dva z Ukrajiny a jeden ze Sofie.	(po návratu z terénu): počet oslovených osob, jejich národnost, gender, počet rozdaných letáků (jakých) atp.	co se tematicky řešilo, zda došlo k nějakým dohodám, zda z toho něco vyplývá, úkoly (např. klient zavolá naší sociální pracovníci; příště přinesu a nechám na ubytovně informace o...)

Poslední sloupec (řešená problematika) často při zpětném pohledu slouží jako základ pro evaluaci, neboť může dát náhled, jak je terén účinný např. v propojení se sociálními službami.

Velmi důležité je zaznamenávat si informace z terénu (terénní poznámky) **hned** po rozhovoru/po rozloučení (při rozhovoru to není většinou vhodné), ideální je vše zaznamenat například v autě bezprostředně po realizované návštěvě. Důležité je zaznamenat si i typy na další terén (pokud zazněly) a úkoly a zároveň nepodceňovat ani zaznamenání dojmů z terénu (např. nemluvili otevřeně, špatný pocit, vrátit se po měsíci atp.).

Užitečné, respektive v současné době spíš nezbytné, bývá také **zaznamenávání informací o terénu** prostřednictvím speciální aplikace s údaji o navštívených místech, realizované činnosti i získaných poznatkách.

Při sestavování plánu terénu je třeba mít i z dlouhodobého hlediska na paměti, že **opakované návštěvy budí u klientů důvěru**. Pro mnoho migrantů je existence a práce nevládních (a dalších) organizací neznámá a terénní práce je neznámou ještě větší. Proto je třeba počítat s nutností postupného budování důvěry prostřednictvím dlouhodobě opakujících se návštěv. Dalším přínosem je i to, že při pravidelných návštěvách v určitých lokalitách (ubytovny, obchodní centra atp.), kde dochází ke značné fluktuaci migrantů, mají terénní sociální pracovníci možnost oslovit nově příchozí migranty i sledovat dynamiku prostředí, což je velmi přínosné pro případnou komunitní práci.

Někdy se terénní sociální práce dělí i **dle druhu navštěvovaných lokalit**, základní dělení je pak následující:

1. **Dobře přístupné lokality:** Vesměs se jedná o veřejná prostranství, která nejsou riziková a kde migranti nebudou pravděpodobně zdržováni od nějaké činnosti. Může se jednat o dětská hřiště, parky, kostely, nádraží. Typickou cílovou skupinou jsou zahraniční pracovníci na cestě z práce.
2. **Středně přístupné lokality:** Většinou se jedná o pracoviště (např. nemocnice, stavby) a místa ubytování (např. ubytovny), kam je vstup částečně regulován. Například na ubytovnách jsou často recepce, které nevynikají svou vstřícností. Rizikovost těchto prostředí je značně variabilní. Při oslovování migrantů (např. v nemocnici, na stavbě, v obchodním centru, v obchodě) se může stát, že někdo připomene oslovenému migrantovi, že musí pracovat, což kontakt ztěžuje. V řadě případů se může jednat i o vytipované domácnosti.
3. **Špatně dostupné lokality:** Jedná se o uzavřené pracovní areály, většinou průmyslové zóny, či soukromější ubytování (třeba rodinný dům se zahradou, kde jsou ubytováni migranti). Obecně jsou tato místa považována za špatně dostupná prostředí s větší rizikovostí. Typickou cílovou skupinou mohou být např. pracovnice

v domácnosti. Zejména v těchto lokalitách (ale nejen v nich) je třeba mít na paměti, že terénní sociální práce by nikdy neměla ohrozit klienta, což by se mělo promítat i v přístupu ke klientům v těchto lokalitách.

**Dilema u výběru lokality se objevuje z různých důvodů** – od bariér dostupnosti cílové populace, po potřeby pokrýt příliš velkou lokalitu až k překryvu působení různých organizací. Typickým příkladem posledního dilematu je situace v Praze, kde působí řada organizací věnujících se terénní práci ovšem s (částečně) jinými cíli. Zejména v některých městských částech nebo na vybraných místech typických větší koncentrací migrantů (nádraží Florenc, pravoslavné kostely, okolí poboček ministerstva vnitra atp.) dochází k překryvu práce terénních pracovníků, což je škoda s ohledem na to, že v některých pražských lokalitách tato práce zcela absentuje. Navíc tato situace může být pro klienty matoucí. Pro klienty totiž bývá obtížné odlišit jednu (nevládní) organizaci od druhé a občas pak řeší stejnou situaci hned v několika organizacích. Jiné rozsáhlé oblasti naopak zůstávají terénní sociální prací s migranty zřejmě zcela nepoznamenané. Ač se jedná o důsledek nedostatku systémového nastavení ze strany státní správy, než čekat na změnu v této oblasti je reálnější doufat, že se terénní pracovníci naučí vzhledem k působení svých organizací domlouvat, případné nežádoucí překryvy eliminovat a bílá místa naopak vykrývat. V řadě jiných terénů právě takováto domluva funguje velmi dobře.

### Kam tedy jet?

- ▶ Tam, kde se (zřejmě) nachází cílová skupina.
- ▶ Tam, kde je terén nepokrytý.
- ▶ Tam, kde se něco aktuálně děje.
- ▶ Tam, kde je bezpečno.



## Navazování kontaktu a jeho pravidla

Navazování kontaktu s cílovou skupinou se přirozeně odvíjí od konkrétní situace, do které se terénní sociální pracovníci vydávají. Logicky by většinou mělo následovat po depistáži a zmapování dané lokality. Původně vytipovaná místa pro navázání kontaktu (např. některé zastávky MHD, místa před fabrikami, ubytovny) přitom často bývají imaginárním rozcestníkem pro navazování kontaktu v dalších lokalitách, kde migranti tráví svůj čas.

Navázání prvního kontaktu může být skrze přímé oslovení, může být pasivní, pokud dochází k pravidelnému pohybu v místech, kde se migranti nachází, nebo se může jednat o oslovení přes třetí osobu (např. přes známého v dané skupině). Nejčastější první kontakt však v terénní sociální práci s migranty bývá skrze přímé aktivní oslovení (Bednářová & Pelech, 2003, s. 54).

Navázání **prvního kontaktu** může být poměrně časově náročné a někdy je na vytipovaná místa třeba chodit opakovaně. Jedním z mnoha způsobů, jak může vypadat první kontakt, je tento:

**TSP:** „Dobrý den, máte chvíli?“

**Klient:** „Nerozumím.“

**TSP:** „Mluvíte ukrajinsky?“

**Klient:** (přikyvuje)

**TSP:** (Pokračuje v ukrajinštině, pokud ukrajinsky neumí, používá tlumočnicka, ptá se po případné znalosti dalšího jazyka nebo, pokud se nejde domluvit, přijde znovu s tlumočnickem.) V daném jazyce již svůj protějšek seznamuje s jednoduchými informacemi, které nejčastěji sestávají z krátkého představení organizace/nabídky, se kterou přichází... Využívá otázek typu: „Máte zájem o...? Chodil/a jste někdy na...? XY nabízí... Potřebujete...?“

Většinou volí terénní sociální pracovníci při prvním kontaktu **oslovení v češtině**, a to i tehdy, pokud si myslí, že dotyčný mluví jiným jazykem. Možnost mluvit jiným jazykem tak často nabízí až po úvodních větách rozhovoru (či oslovení).

Nutností je uvědomit si, jaké otázky je vhodné klást a jaké naopak ne. Otázky ohledně druhu pobytu, výše platu, legality práce atp. je jistě lepší neklást a zaobírat se jimi spíše,

až pokud klient přijde na konzultaci s problémem, pro jehož řešení jsou tyto informace relevantní. Naopak otázky typu: „Jak dlouho jste v České republice?“ nebo: „Už jste slyšel, že jsou organizace, jako je naše, které lidem pomáhají?“ napomohou komunikaci často navázat. Na druhou zmíněnou otázku lze například navázat nabídkou, že pokud daný člověk zůstane v ČR, může služeb organizace využít. V některých případech se tak rozhovor čile rozběhne, v jiných je možné zopakovat informaci o službě a nechat leták například se slovy: „Můžu vám nechat leták? Možná ho použije někdo z vašich známých.“ Právě odkázání na známého bývá dobrá strategie, která někdy zprvu vážnoucí konverzaci rozproudí. („Ano, mám známého, který by potřeboval informace k trvalému pobytu / najít novu práci...“)

Při odchodu je dobré ukázat na letáku, kde je telefonní číslo, na které se mohou lidé ozvat, a kde je pro daného člověka správná jazyková verze – ve skládaném letáku se ne každý orientuje. (Například: „Tady je telefonní číslo na nás, informace v mongolštině jsou zde.“) V rozhoru je také možné se zeptat, zda dotyčný neví o dalších lidech/migrantech v okolí, kterým by bylo možné rozdat letáky.

Součástí prvního kontaktu by mělo být i **předání informací a kontaktů**. Většinou se jedná o vizitky a dobře zpracované **letáky**, a to ideálně v různých jazykových mutacích. Užitečné informace je žádoucí předat ústně a ukázat během rozhovoru na letáku. (Např.: „Informace o kurzu češtiny jsou zde.“) To se osvědčuje nejen v případech, kde se nepodaří uspokojivě vyřešit komunikační bariéry. Klíčové je přitom mluvit co nejjednodušeji a srozumitelně vysvětlit, koho terénní sociální pracovník reprezentuje (Např.: „Jsme z organizace, která pomáhá cizincům.“)

Při samotném rozhovoru je důležité **nepoužívat složitý (úřední) jazyk**. Jednoduchý a srozumitelný jazyk je dobré volit i za cenu o něco méně precizního vyjadřování (příkladem může být nazvání zastupitelského úřadu ambasádou či cestovního dokladu pasem). Samozřejmostí musí být respektující přístup i vykání klientovi, a to i při opakovaném kontaktu.

Některá první setkání jsou skutečně „jen“ prvním kontaktem, kdy dojde pouze k předání základních informací a kontaktů. Pro řadu cizineckých komunit může být přitom typická nedůvěra k terénním (i jiným) pracovníkům. V tomto ohledu se osvědčují opakované návštěvy vytipovaných míst, neboť **vybudování důvěry** může trvat řadu týdnů i měsíců. V jiných případech jsou naopak terénní sociální pracovníci zahrnuti dotazy již při prvním či druhém setkání. V těchto případech je důležité předat základní informace a poskytnout kontakty na další (sociální či právní) poradenství, pokud je třeba. Nezřídka dotazy klientů vyžadují najít na internetu konkrétní informace z dané lokality (např. datum zápisu do mateřské školy). Na základě konkrétní situace je pak třeba zvážit, kdy lokalitu znovu navštívit.

**Obecně (obzvláště) pro první kontakt v terénu platí několik základních bodů, které by měly být dodrženy. Zejména se jedná o:**

- ▶ Představení se a vysvětlení, kdo terénní sociální pracovníci jsou a co nabízejí.
- ▶ Zdůraznění důvěryhodnosti poskytovatele sociální služby, případně vysvětlení jejího poslání/smyslu. Následovat může i ujištění, že TSP/TP nejsou pracovníky Policie ČR atp.
- ▶ Nerušení od pracovní činnosti; je třeba vyčkat, až bude mít klient/klientka volno.
- ▶ Předání vizitek a letáků o nabízených službách.
- ▶ Zodpovídání dotazů.
- ▶ V případě potřeby nasměrování na odborné poradenství formou, která je pro klienty/klientky přijatelná (setkání na pracovišti, online, telefonem, další schůzkou, na které bude odborník...).
- ▶ Závěrečné připomenutí možnosti nabízených služeb se zdůrazněním toho, kdy a jaké služby jsou nabízeny a že (pokud tomu tak je) jsou bezplatné. Právě bezplatná dostupnost některých služeb bývá třeba opakovaně a dobře vysvětlovat.
- ▶ Pokud je to možné, ponechání dalších letáků pro další potenciální klienty (např. na recepci).

(upraveno dle Nedělníková, 2008, s. 113)

V některých případech se pracovník při prvním nebo dalším kontaktu dostane do společných prostor, kde klienti sami nebo většinou s někým bydlí. Při těchto příležitostech je zásadní mít na paměti, že návštěva jakéhokoli bydlení (i velmi provizorního) je záležitostí, která vyžaduje citlivý přístup ve smyslu respektování soukromí, nezanechávání příliš mnoha materiálů atp.

Z praktických tipů se pro vstup na ubytovny osvědčilo mít s sebou zalaminovaný průkaz s fotografií a názvem organizace; vytvoření takového průkazu prakticky nic nestojí a terénnímu sociálnímu pracovníkovi někdy dodá na důvěryhodnosti. Dobré je mít také připravenou paletu odpovědí na otázky, které mohou zaznít. Zejména pokud je terénní sociální pracovník nebo tlumočnick ze stejné země / stejného regionu jako klient, zazní při konverzaci otázky na jeho místo původu atp. Pro tyto případy je dobré mít připravenou informaci, která není příliš osobní, ale která má nějakou výpovědní hodnotu (např. ze severu Moldavska). Takovéto informace také pomáhají vyvažovat někdy přílišnou jednostrannost dotazů.

V neposlední řadě i zkušení terénní sociální pracovníci si musí dávat pozor, aby (zejména u prvotního kontaktu) nepodlehli kulturním stereotypům o některých národnostech.

## Zpracování podkladů a hodnocení práce aneb práce mimo terén

V každé organizaci by měl existovat záznamový systém, který je pravidelně vyhodnocován. Umožňuje systematické sledování dění v lokalitách i dostupnost a vyhodnocování záznamů individuální práce s klienty, rodinami a skupinami, které dělá především vedoucí týmu. Důležité je pravidelné sledování změn a pokroků v čase. Záznamy přitom musí mít přesně danou formu, aby byly vyhodnotitelné. Důležité je v záznamovém systému nezapomenout na prostor pro dodatky a komentáře.

Jak uvádíme výše, je ihned po realizaci terénu potřebné **udělat zápis**. Z těchto zápisů je pak možné dělat **analýzu potřeb klientů**. Z té často vyplnou **podněty pro další práci a plány**.

V řadě oblastí se terénní sociální pracovníci setkávají s tím, že s klientem, který má o službu zájem, formulují **oblast nebo cíle spolupráce**, a tuto zakázku spolu dle zformulovaného cíle a na něj vázaných služeb realizují a následně vyhodnotí. Jedná se tedy o komplexní spolupráci, která se odehrává v delším časovém úseku. K takovému postupu dochází v oblasti práce s migranty spíše řidčeji. Může se jednat třeba o doprovod do instituce dle potřeb klienta, častější jsou ale dílčí aktivity, jako je zprostředkování potřebné informace nebo navázání na sociální službu. Někdy z pobytu v terénu vyplynou praktické požadavky typu potřeba návštěvy právníka nebo potřeba malé přenosné tiskárny. Potřeby klientů v terénu mohou být velmi různorodé. Jejich povaha nicméně nebývá zas až tak komplikovaná. Daleko větší výzvou je proměnlivost těchto potřeb a často i vysoká fluktuace cílové populace. **Nejčastěji se totiž terénní sociální pracovníci vrací do lokalit, kde se složení migrantů poměrně dost obměňuje**. Právě to s sebou může přinášet nemarginální míru frustrace. I z tohoto důvodu je vysoce potřebné **metodické vedení** odborníka, který práci v terénu rozumí a ke konkrétním případům, které terénní sociální pracovník řeší, je schopen poskytnout zpětnou vazbu. (Např.: „Nedopadlo to dobře, ale postupoval jsi dle naší metodiky správně.“, nebo: „Pojďme se zamyslet nad tím, zda toto v naší metodice nezměnit, ale daný problém spadl již pod krizovou linku.“) K těmto rozhovorům by mělo docházet dle potřeby, zejména v problematických a emotivních případech se ukazují jako velmi užitečné, nicméně nastavena by měla být i jejich minimální frekvence.

Na pravidelné bázi by také mělo docházet k **evaluaci terénní služby**. Zejména z projektových důvodů bývají často předmětem evaluace některá deskriptivní kritéria (např. kolik bylo rozdáno letáků), která mohou, ale také nemusí o kvalitě služby vypovídat. Samotná evaluace výsledku služby, tedy jak služba přispívá ke změně chování či situace klientů, bývá poměrně obtížně uchopitelná. Situaci kompiluje i výše zmíněná skutečnost, že práce s klienty je oproti jiným terénním službám často daleko krátkodobější. To však žádným způsobem neznamená, že by se evaluaci služby neměla věnovat pozornost. Evaluace se může zaměřit jak na postup v konkrétních případech, tak na skutečné dosažení vytyčených cílů služby<sup>1</sup>, na způsob, jak služba reaguje na potřeby identifikované v terénu (zda vůbec), jak a jaký terén pokrývá a jak se tyto oblasti proměňují v čase.

Alespoň jednou za tři měsíce, ideálně však každý měsíc, by měl terénní sociální pracovník absolvovat **supervizi**. Přestože některé organizace mají nasmlouvané „své“ supervizory, osvědčuje se v praxi spíše to, aby si TSP/TP našel supervizora, který dobře vyhovuje jeho potřebám.

Méně tematizovaná a často také málo podporovaná je **potřeba síťování** terénních sociálních pracovníků, a to nejen mezi sebou, ale i v rámci všeobecného přehledu a informací o tom, kdo co dělá, jaké služby mají jaké kapacity atp. Nejrozumnější poradní platformy, tematické konference, setkání, ale i třeba večírky bývají cenným zdrojem těchto informací. Se síťováním je pak částečně spjata i potřeba **dalšího vzdělávání**, jejíž plnění je u (terénních) sociálních pracovníků stanovené zákonem,<sup>2</sup> terénní pracovníci však tuto povinnost ze zákona nemají. Výzkum realizovaný mezi terénními pracovníky v různých oblastech přitom ukázal, že 92 % terénních pracovníků cítí potřebu dalšího vzdělávání, přičemž na prvním místě bylo poptáváno další vzdělávání v právních předpisech, resp. normách zaměřených na oblast cílové skupiny, se kterou pracují (Janoušková & Kvasnička, 2008, s. 24). V rozhovorech pak terénní sociální pracovníci s migranty například oceňovali absolvování školení základní krizové intervence, které jim pomohlo lépe zvládat situace, kdy se klienti při rozhovoru zhroutili nebo kdy zažívali vysoce napjaté či nebezpečné situace.

Vzhledem k tomu, že terénní sociální pracovníci, kteří pracují s migranty, jsou většinou součástí organizace, která realizuje i další služby, je vhodné **poznatky z terénní**

1 To lze zachytit na vybraných kazuistikách, ale třeba i z informací, zda se daří navázat terénní práci na další služby organizace atp. Stanovení úspěšnosti se bude samozřejmě odvíjet od specifických cílů jednotlivých organizací (zcela jiné bude hodnocení práce s nezletilými migranty bez doprovodu a hodnocení služeb pro migranty bez domova).

2 Ustanovení § 111 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách přímo ukládá zaměstnavateli povinnost zabezpečit sociálnímu pracovníkovi další vzdělávání v rozsahu nejméně 24 hodin za kalendářní rok, kterým si obnovuje, upevňuje a doplňuje kvalifikaci.

**sociální práce uplatnit i do chystaných projektů** a jejich plánování<sup>3</sup>, advokační práce či medializace. Terénní pracovník by se proto měl účastnit pracovních schůzek, které mohou být pro jeho práci užitečné (např. porady sociálního oddělení či vybrané porady právního a projektového oddělení dané organizace).

---

3 A to dvousměrně – jak ve vztahu k potřebám terénních sociálních pracovníků (např. výše zmíněná přenosná tiskárna), tak směrem k plánovaným aktivitám (např. v terénu je velká poptávka po informacích ke sloučení rodiny).





## Práce s tlumočnickem

Přestože ideální situací je, když alespoň jeden ze dvojice TSP/TP hovoří jazykem (potenciálních) klientů, není možné vždy takovou situaci zajistit, a spolupráce s tlumočnickem tak bývá poměrně častá a nutná.

S ohledem na práci s tlumočnický se osvědčilo následující:

- Disponovat vlastním seznamem tlumočnicků, a vyhnout se tak opakovanému vyhledávání na internetu.<sup>1</sup>
- Spolupracovat s důvěryhodnými tlumočnický (na základě zkušenosti, doporučení...) a zároveň ověřit, s kým dalším tlumočnick spolupracuje (např. zda netlumočí i pro zprostředkovatelskou agenturu). Tlumočnick by měl být v očích migrantů důvěryhodný.
- V případě spolupráce s novým tlumočnickem ho dobře seznámit s tématem, pečlivě vysvětlit, co je posláním organizace, co je cílem terénní práce a za jakým účelem je realizovaný terén.
- Dohlédnout na to, aby tlumočnick dodržoval stejná bezpečnostní pravidla jako terénní sociální pracovníci a s těmito pravidly (včetně mlčenlivosti) ho seznámit. Podmínky spolupráce by měly být stvrzeny písemně.
- Uhlídat, že tlumočnick působí jako tlumočnick a sám neradí, což samozřejmě opět vyžaduje známého a důvěryhodného tlumočnicka, neboť v řadě případů není v sílách TSP/TP ověřit, co a jak tlumočnick říká. K této situaci dochází poměrně běžně. Zejména k ní dochází, když byl tlumočnick v terénu opakovaně nebo opakovaně sděloval úvodní informace klientům, a má pocit, že již ví, co chce TSP/TP říct. Takové situace je třeba dobře ohlídat a upozornit tlumočnicka na to, že jeho role je tlumočit.
- Rovněž bývá třeba klientovi vysvětlit, proč je tlumočnick v terénu a přiblížit jeho roli. Pro klienta je totiž přirozenější obracet se na tlumočnicka, který mu informace sděluje.
- Pokud se jedná o interkulturního tlumočnicka, může být přínosné, pokud terénnímu pracovníkovi předem poskytne úvodní informace o komunitě a o jejím fungování.

1 Dodejme, že v praxi se tato zásada někdy těžko dodržuje, a to především kvůli velké fluktuaci tlumočnicků a interkulturních pracovníků, kteří se sociálními službami a organizacemi občanské společnosti spolupracují. To by však nemělo vést k rezignaci na zvýšenou pozornost při výběru tlumočnicků. Situaci, které dopady nepříznivé kvůli nevhodné volbě tlumočnicka, není málo.

(Např.: „U Vietnamců není výjimkou, že se někdo ptá na váš věk.“ Tlumočnick by tak měl vysvětlit, že to není nezdvořilost, ale způsob, jak zjistit sociální status, a dodat, že většinou starší Vietnamci mladším tykají a neberou je moc vážně.)

- Terénní pracovník by měl používat kratší věty. Překlad je pak snadnější a přesnější, rovněž tak nedochází k vynechání informací. (Při delších sděleních si navíc někteří tlumočníci dělají poznámky, což v terénu nepůsobí dobře.) Kratší věty jsou o to důležitější v případech, kdy terénní pracovník vůbec nerozumí jazyku, do kterého se tlumočí. V těchto případech je třeba sledovat i reakce klienta.
- V případě, že tlumočnick potřebuje vysvětlit nějaký termín/pojem, kterému klient nerozumí, musí tlumočnick tuto skutečnost oznámit terénnímu pracovníkovi (např. tlumočnick vychází z role, potřebuje vysvětlit atp.).
- Pokud možno vybírat společensky a kulturně vnímavé tlumočnicky a při jejich výběru zohledňovat i potřeby klienta (např. tlumočnicki pro klientku-muslimku).
- V praxi se ukázalo, že pokud tlumočnick používá zároveň české a přeložené názvy institucí a jiných zásadních výrazů (např. OAMP, trvalý pobyt), je porozumění výrazně lepší.

## Vztah terénní a interkulturní práce

V poměrně nedávané době došlo v ČR jak k nárůstu terénní práce s migranty (byť zatím především s ohledem na rozdávání letáků a nikoli alespoň na základní poradenství v terénu), tak k nárůstu interkulturní práce. Ačkoli jsou oba tyto trendy příznivé, současné diskuze naznačují, že rozdíly, výhody, nevýhody a průsečíky mezi terénní prací a interkulturní prací budou v ČR zřejmě ještě předmětem debat, přestože základní rozdíly a odlišnosti v působení jsou dobře zřejmé již dnes.

Role interkulturního pracovníka je oficiálně definována tak, že poskytuje asistenci, včetně tlumočení, při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi, podporuje soužití majority a migrantů a napomáhá integraci migrantů a migrantských komunit do majoritní společnosti.<sup>2</sup> Vznik této profese byl úzce svázán s nutností řešit problém sociálního vyloučení skrze vysvětlování a přemostování kulturních odlišností a od nich se odvíjejících snah o vzájemné porozumění mezi migranty a institucemi, případně jinými třetími stranami (Palaščáková, 2014).

Řada autorů pak vnímá interkulturní práci jako specializaci sociální práce, neboť mají společné cíle, kterými je snaha řešit na profesionální úrovni problémy lidí nacházejících se v obtížných životních situacích (Dohnalová, 2014, s. 57). Interkulturní práce přitom používá obdobné metody a techniky sociální práce v interkulturním kontextu (ibid.),

<sup>2</sup> Viz popis profese v národní soustavě povolání. Dostupné na popisu povolání interkulturní pracovník v Národní soustavě povolání.

zejména v případě poskytování poradenství, pokud k němu dochází. Interkulturní pracovníci potřebují (podobně jako v případě terénní sociální práce) poměrně široké vzdělání, které je třeba nepodceňovat a které nemusí být (snadno) dostupné.

Terénní interkulturní práce je proto terénní sociální práci v mnohém podobná a má s ní řadu průniků (např. mapování potřeb, poskytování základního poradenství, doprovázení na úřady atp.). Odlišnost těchto dvou profesí spočívá částečně v cílech, důzazech a možná i perspektívách, odlišná je i míra důrazu na kulturní rozdíly<sup>3</sup>. Interkulturní pracovník se zaměřuje vždy na konkrétní komunitu v rámci cílové skupiny, která je charakterizována mateřským jazykem či kulturním zázemím (např. ruskojazyčná komunita). Perspektiva, se kterou k práci přistupuje, v sobě výrazně akcentuje důraz na porozumění kulturním odlišnostem, s vědomím této proměnné pak působí jako přemost'ující prvek mezi světem migrantů a světem českých institucí. Oproti specifickému zacílení interkulturní práce zůstává terénní práce často na úrovni obecnější (mapování bez důrazu na konkrétní komunitu, předávání informací o službě všem migrantům, aktivní vyhledávání a oslovování migrantů v náročné situaci bez ohledu na jejich původ atp.).

Stručně shrnuto, přestože zacílení a pojetí terénní sociální práce a terénní interkulturní práce není zcela totožné, existuje mezi nimi významné množství průsečíků. Je patrné, že vzájemná spolupráce může být obohacující a vzájemně přínosná pro terénní pracovníky, interkulturní pracovníky a především pak pro migranty jakožto cílovou skupinu jejich zájmu.

---

3 Vhled do konkrétních kulturních rozdílů pak nabízí například publikace Magistrátu města Brna s názvem *Interkulturní práce v samosprávě: příběh a výsledky inovačního projektu* (2019), která je sepsaná kolektivem autorů a dostupná pouze na stránkách Evropského sociálního fondu. Řadu užitečných informací lze najít i na stránkách <https://interkulturniprace.cz>.



## Dilemata terénní sociální práce s migranty

Terénní pracovník se setkává s mnoha etickými dilematy. Řada z nich patří k dilematům typickým pro terénní sociální práci obecně (např. jiný pohled pracovníka na řešení problému, nedostatek času a časová náročnost situace...). Těmto situacím se pak ve svých pracích věnuje řada autorů a jsou dobře zpracované (Musil, 2004; Navrátil, 2001; viz např. Nečasová, 2001). I přestože jde o obecné výzvy terénní sociální práce, jedná se o závažné otázky a řada z nich by tak měla být zpracovaná ve výše zmíněných metodikách daných organizací. V práci s migranty se pak dále vyskytují níže uvedená specifická dilemata.

Typickým dilematem může být setkání s (a) neoprávněným pobytem či (b) výkonem nelegální nebo kvazi-legální práce migrantů. V těchto případech nemají terénní sociální pracovníci žádnou ohlašovací povinnost, ale naopak jsou, např. z titulu kodexu sociální práce, zavázáni mlčenlivostí. Tato skutečnost je však v ČR opředena řadou mýtů a v praxi se opakovaně objevují informace o organizacích, které kodex sociální práce v tomto ohledu porušují a to i přesto, že spolupráce s policií je v těchto případech zcela v rozporu s posláním (sociálního) pracovníka. Pro úplnost dodejme, že neoprávněný pobyt na území ČR není trestným činem ale přestupkem, za který zákon ukládá pokutu do výše 5 000 Kč.<sup>1</sup> Výrazně více naopak zákon trestá neoprávněné umožnění výkonu práce ze strany zaměstnavatele či zprostředkovatele a situace, kdy se zprostředkovatel/zaměstnavatel na nelegálním pobytu či práci obohacuje. Pracovníci samozřejmě mohou upozornit klienta na následky takového jednání a seznámit ho s možnostmi řešení dané situace, pokud tato řešení existují. V případě řešení těchto situací je pak zásadní mít na prvním místě klienta. Klientovi je tak možno poradit, aby se obrátil na inspektorát práce, popřípadě soud, ale zároveň je důležité mu sdělit, jaké důsledky toto může přinést jeho situaci (ztráta zaměstnání či pobytu, ale někdy i vyhoštění a zákaz vstupu na území ČR na několik let). Jako zásadní se jeví také nevyučování migrantů bez oprávnění k pobytu a migrantů vykonávajících kvazi-legální práci z cílové skupiny terénní sociální práce, protože se jedná o mimořádně zranitelné osoby, které na jiné služby často nedosáhnou.

Mezi další dilemata řadí například Vojtková (2019) respektování osoby klienta a jeho rozhodnutí s ohledem na to, že tato rozhodnutí nemusí být v očích TSP/TP žádoucí.

<sup>1</sup> Konkrétně je neoprávněný pobyt porušením povinnosti dle § 103 písm. n) zákona o pobytu cizinců a je přestupkem dle § 156 citovaného zákona.

Z určitého pohledu se tak jedná o typické dilema terénní sociální práce, které však bývá v práci s migranty zintenzivněno tím, že řada rozhodnutí klientů mívá (často nezvratitelný) dopad na jejich pobytový status a tím i jejich budoucnost v ČR. Velmi častá jsou v tomto ohledu rozhodnutí migrantů svěřit (nezřídka za vysoký poplatek) vyřízení prodloužení pobytu takovým zprostředkovatelům, ohledně jejichž přístupu mají TSP/TP velké pochybnosti. Respektu rozhodovací role klientů nemusí nahrávat ani častá potřeba tlumočení např. v komunikaci s úřady a dalšími osobami, při které může snadno dojít k vystoupení tlumočnicka z role a přesažení svěřených kompetencí. Dodejme, že tuto skutečnost nezřídka umocňuje fakt, že klienti příslušná rozhodnutí činit nechtějí, necítí se k nim dostatečně kompetentní či informovaní nebo jsou v situaci, kdy „dobré“ řešení prostě nemusí existovat.

Výčet dalších dilemat by mohl být velmi dlouhý a týkal by se například situace dětí a rodinných příslušníků, nelegální práce, lichvy, obchodu s chudobou – nedostupného bydlení, předražených ubytoven apod.

## Specifické oblasti terénní sociální práce s migranty

Terénní práce s migranty se může týkat prakticky všech dalších specifických zaměření této profese (např. na osoby bez domova, osoby užívající návykové látky nebo ohrožené drogovou závislostí atp.). Zásadním způsobem terénním pracovníkům nedoporučujeme věnovat se těmto specifickým skupinám bez rozsáhlejších zkušeností s danými oblastmi nebo bez užší spolupráce s organizacemi, které jsou na tato témata specificky zaměřené. Zůstává velmi pozitivní skutečností, že i přes drobné nesrovnalosti je spolupráce mezi různě zacílenými organizacemi velmi dobrá a funguje i v případech potřeb konkrétních klientů. S narůstající diverzitou společnosti je patrné, že i potřeba spolupráce bude narůstat a že organizace, které se dříve setkávaly s migranty spíše okrajově, budou muset rozšířit své know-how nebo navázat s organizacemi pracujícími s migranty užší kooperaci.

Níže popisované specifické okruhy terénní práce s migranty pak nemají za cíl terénní sociální pracovníky v těchto oblastech proškolit, ale pouze přiblížit hlavní specifika těchto oblastí, se kterými mohou přijít do kontaktu.

### Oběti obchodu s lidmi a nucené práce

Terénní sociální pracovníci mohou přijít do kontaktu s lidmi, kteří jsou nuceni pracovat proti své vůli či za podmínek, se kterými nesouhlasí. V oblasti sexbyznysu, kde se pohybují ženy (a muži) jak z ČR, tak i ze zahraničí, je velmi těžké až nemožné identifikovat, o jakou situaci se jedná (obchod s lidmi, vykořisťování, dobrovolné rozhodnutí...). Obdobná situace je i v oblasti nucené práce. Perspektiva klienta v této situaci přitom nemusí odpovídat vnější perspektivě terénního (sociálního) pracovníka (Augustine, 2004).

Organizace La Strada (2021) přitom shrnuje neverbální **indicie na místě činu**, které poukazují **na obchod s lidmi**, následovně<sup>1</sup>:

- životní podmínky potenciálních obětí,
- známky fyzického týrání,
- pracovní podmínky,
- známky toho, že osobní svoboda je omezena,
- silná závislost zřejmá z chování,

1 Přejato se svolením organizace La Strada ČR z nevěřejné prezentace, 2021.

- absence dokladů či jejich svěření jiné osobě,
- falzifikované či pozměněné doklady,
- komunikace např. s policistou skrze prostředníka, který podává vysvětlení.

Podobně tato organizace upozorňuje, že pokud daný pracovník  **Slyší ve výpovědi následující informace, je možné, že došlo k obchodování s lidmi.**

- V zemi původu byla nabídnuta práce třetí osobou, která také zprostředkovala cestu, zajistila (případně uhradila) doklady, slíbila pracovní povolení.
- Došlo k falešným či zavádějícím slibům ohledně podstaty práce a pracovních podmínek (např. délka pracovní doby, kterou bude osoba vykonávat).
- Došlo k předání/prodání člověka jiné osobě.
- Došlo k umístění osoby na místo, ze kterého nemohla svobodně odejít.
- Docházelo k vyhrožování, zastrašování, vydírání (ubližováním přímo dané osobě nebo blízkým osobám, udáním úřadům apod.) a to jak v průběhu cesty, tak zejména v místě, kde osoba pracovala.
- Byly vymáhány přehnané/neúměrné dluhy, byly udělovány finanční tresty.
- Byly zadržovány dokumenty.
- Byla omezována svoboda pohybu.
- Nebylo možné činnost či práci odmítnout vzhledem k bezvýchodné situaci.
- Docházelo k nucenému vykonávání práce proti klientově vůli; nebylo možné práci opustit.
- Nebyla vyplacena dohodnutá mzda/výdělek.
- Byly nabízeny/vnucovány drogy, které později byly využívány jako nástroj kontroly.
- Docházelo k fyzickému týrání, k odpírání potravy, spánku, tekutin, lékařské pomoci.
- Docházelo k mučení.
- Jednání ze strany třetích osob bylo vnímáno jako nelidské či ponižující.
- Došlo/docházelo ke znásilnění.
- Došlo k únosu.
- Docházelo k:
  - vykořisťování v sexuálním průmyslu,
  - vykořisťování v jiných odvětvích průmyslu, v zemědělství či službách (např. práce v domácnosti),
  - nucení páchat kriminální/protispolečenské činy,
  - donucení k porodu a následnému odejmutí dítěte,
  - vykořisťování v (nucené) žebrotě,
  - k násilnému odejmutí orgánů.



La Strada (2015) pak vydala publikace, které seznamují s problematikou obchodu s lidmi a jsou určené přímo terénním a sociálním pracovníkům: *Obchod s lidmi - příručka pro organizace pracující s ženami bez domova*<sup>2</sup> a *Manuál k sociální inkluzi obchodovaných a vykořisťovaných osob*. Hlubší vhled do tématu identifikace obchodovaných osob pak nabízí například publikace *Příliš úzká brána k lidským právům: proces identifikace obchodovaných osob v České republice* (Kutálková, 2010). Ke kritériím nucené práce a jejich interpretaci pak vydala Mezinárodní organizace práce užitečnou příručku s názvem *ILO Indicators of Forced Labour*.<sup>3</sup> Ta obsahuje indikátory, které se v praxi ukazují jako užitečný nástroj pro identifikaci vykořisťujících praktik (Lewis, 2016).

Specifika terénní práce v oblasti **sexbyznysu** podrobně přibližují Malinová a Šídová (2008). Základní kritéria, která v kombinaci poukazují na možnost, že se jedná o obchodovanou osobu či osobu k prostituci nucenou, jsou popsána níže (volně dle Malinová & Šídová, 2008, s. 114). Takováto osoba:

- se nemůže volně pohybovat či se vzdálit ze svého pracoviště či ubytovny,
- je pod neustálou zjevnou či skrytou kontrolou,
- nemůže hovořit s terénním sociálním pracovníkem/terénním pracovníkem či za ni hovoří někdo jiný,
- je nedůvěřivá, neudrží oční kontakt, mluví potichu, bojí se, je smutná,
- je viditelně unavená,
- nemá u sebe doklady, má falešné doklady,
- odevzdává pasákovi nebo osobám v klubu celý výdělek či většinu výdělku,
- nocuje/bydlí na stejném místě, kde pracuje,
- vykazuje znaky fyzického násilí, včetně znásilnění,
- nemůže využívat lékařskou péči či sociální služby,
- má dluhy vůči pasákům/zprostředkovatelům (dluhy mnohdy neustále narůstají),
- lze pozorovat silnou emoční závislost na pasákovi/zprostředkovateli,
- neumí česky (obecně jazyk země, ve které pracuje),
- dostává různé pokuty/srážky ze mzdy,
- nezná adresu podniku, kde pracuje.

2 Přestože v názvu cílí publikace na pracovníky, kteří jsou v kontaktu s osobami bez domova, zaměřuje se na všechny služby, kde lze mezi klienty předpokládat vysoký výskyt osob bez domova, osob sociálně vyloučených či osob ohrožených těmito jevy.

3 Příručka *ILO Indicators of Forced Labour* je volně dostupná na stránkách Mezinárodní organizace práce.

Situace migrantů a migrantek, kteří jsou oběťmi obchodu s lidmi, nucené prostituce či nucené práce, je o to komplikovanější, že mnohdy neumějí česky a neorientují se ve fyzickém a institucionálním prostředí ČR. Nezdídka žijí ve strachu z nejrůznějších výhrůzek týkajících se deportace, udání na policii a následného uvěznění či nesplacení dluhové pastí, do které upadli. Tato situace bývá umocněna špatnou zkušeností či nedůvěrou k policii a neznalostí práce nevládních organizací (ibid.). Navíc v tématu cizinecké problematiky, natož takto specifické, se často neorientují ani lékaři či úředníci, kteří s nimi mohou být v kontaktu, mohou jim pomoci, ale nevědí jak. Je proto třeba nepodceňovat tyto proměnné, které zásadním způsobem ovlivňují možnost rozhodování těchto klientů a klientek a řešení jejich situace.

La Strada (2015) přibližuje základní návod, jak komunikovat se ženou (v případě potřeby lze však s potřebnou modifikací použít i v komunikaci s mužem), která by mohla být obchodována, aby bylo možné vytvořit vztah důvěry. Doporučuje abyste:

- ji verbálně i neverbálně ujistěvali, že dokážete vyslechnout popis těžkých situací,
- ocenili, že daná žena vyhledala pomoc,
- deklarovali postoj, že za spáchané násilí / trestný čin je vinen pachatel či pachatelka,
- jí dali najevo, že následné projevy (např. vztek, pláč, hněv, pocity bezmoci...) spojené s prožitou situací jsou běžnou reakcí,
- podpořili vyjadřování emocí (např. pláč, křik, třes, hněv, vztek apod.),
- zdůraznili rozdíl mezi situací předtím, kdy žena neměla kontrolu nad svým životem, a teď, kdy se může rozhodovat a ovlivňovat, jak věci půjdou dál,
- se zajímali, co daná žena potřebuje, informovali ji o možnostech pomoci,
- se vyhnuli kladení otázek vedoucích k sekundární viktimizaci typu:
  - Proč jste neutekla dříve?
  - Proč jste neodmítla dělat, co po Vás žádali?
  - Proč jste s nimi jela?
  - Jak jste jim mohla věřit?“ apod.

Jako zásadní se jeví zejména u TSP/TP, kteří nemají rozsáhlejší zkušenosti s touto problematikou, nepodceňovat existenci takovýchto situací. Obchod s lidmi stejně jako nucená práce a nucená prostituce jsou součástí reality všech zemí. Na paměti je pak třeba mít, že banalizování situace stejně jako neadekvátní intervence mohou mít zásadně negativní dopady na situaci klientů. Za doporučený postup je proto třeba považovat navázání spolupráce s organizací, která se této tematice specificky věnuje (La Strada, Diakonie ČCE, Charita) a to i tehdy, pokud situace naznačuje nutnost kontaktovat

Policíi ČR (např. omezení pohybu). Důležité je pak ničím neohrozit sebe ani migranty, dělat kvalifikovaná rozhodnutí (často ideálně po konzultaci se zkušenějšími) i dobře vyhodnotit, jaká rozhodnutí je třeba udělat v terénu a jaká mohou trochu počkat. Za určitých podmínek bývá možné obětem následně zajistit utajené bydlení a finanční pomoc a v některých případech i pobytové oprávnění.

## Lidé bez domova

Téma migrantů bez domova patří v mnoha zemích k jedné z nejdiskutovanějších oblastí sociální práce. Většinou je tomu tak proto, že je v těchto zemích (např. Dánsko, Belgie, Nizozemí) velké množství odmítnutých žadatelů o azyl, nicméně řada zemí (např. Norsko) reportuje i nemarginální bezdomovectví občanů EU, především ze střední a východní Evropy.

Organizace pracující s lidmi bez domova v ČR pak sice nárůst migrantů mezi svými klienty zaznamenaly, stále se však jedná o nižší počty. Většinou se jedná o občany z okolních zemí, převážně (neromské migranty) ze Slovenska, v menším počtu z Polska, Rumunska a Bulharska, někdy se také jedná o osoby, které i v zemi svého původu, resp. bydliště, byly osobami bez domova (Jelínková 2018). Některé organizace mají i zkušenosti s psychicky nemocnými migranty nebo lidmi (nejčastěji z Ukrajiny nebo jiných bývalých post-sovětských republik), kteří přišli o práci, nemají legální pobyt a nepodařilo se jim svou situaci vyřešit. V praxi se tyto organizace potýkají především s jazykovou bariérou, omezeným přístupem klienta k sociálním službám, který je odvozený od jeho pobytového oprávnění, a v nemalé míře i s tématy, jako je absence finančních zdrojů klientů pro obnovení průkazu totožnosti.

Terénní práce většiny organizací probíhá formou streetworku, tedy „na ulici“ (např. ve veřejných prostranstvích), není tedy jejím cílem zjišťovat situaci v lokalitách typických pro migranty. Minimum lidí bez domova z některých cizineckých komunit (např. Vietnamci, Ukrajinci) také může souviset s udržováním vnitřních vazeb v rámci komunity, skrze které se migranti nepropadnou „na ulici“ (ibid.).

Strategie migrantů bez domova bývá částečně odlišná v tom, že si častěji zajišťují příjem k přežití žebraáním, vybíráním popelnic, sběrem papíru či výkonem pracovní činnosti bez smlouvy. Typická bývá absence platného dokladu totožnosti a zdravotního pojištění. Kvůli často nemožnému získání dokladů totožnosti (viz dále) zůstávají v této situaci převážně dlouhodobě, což zvyšuje riziko získání adaptačních mechanismů k přežívání „na ulici“, rozvoje závislostí (nejčastěji na alkoholu), nedostatečné výživy a postupně i zhoršování zdravotního stavu. U migrantů bez domova může být problematická nemožnost návratu do země původu, která může mít řadu (často kombinovaných) příčin, jako je absence sociálních služeb, kontaktů (rodina, přátelé), pomoci příslušného

zastupitelského úřadu atp. V některých obcích nemají cizinci z třetích zemí možnost získat byty z bytového fondu obcí a narážejí na velmi limitovanou ochotu ze strany odpovědných sociálních odborů podílet se na řešení jejich situace, jinde je naopak přístup k této skupině vstřícný.

Výzvy (nejen) terénní sociální práce s migranty bez domova:

- Za klíčovou bariéru bývá označován jazyk, protože dostupnost tlumočnických služeb je omezená a organizace pracující s lidmi bez domova kolem sebe v současnosti většinou nemají vytvořenou síť spolehlivých tlumočnicků. Jazyková bariéra je významná nejen při rozhovoru s klienty, ale i v případě sestavování individuálního plánu, jak jejich situaci řešit. Zejména pokud není možné migranty seznámit s pravidly jednotlivých služeb, nejde tento plán plnit.
- Většina migrantů v této situaci není evidována na úřadu práce, často nemají platný doklad totožnosti (což znemožňuje využít ubytovací služby) a někteří pobývají v ČR bez pobytového oprávnění. Nabídka služeb, na které mají nárok, je tedy zákonitě menší, nehledě na nemožnost tyto služby (bez nároku na dávky v hmotné nouzi) platit.
- Částečnou pomocí jsou ambulantní sociální služby pro lidi bez domova, které jsou bezplatné (strava, možnost hygieny, výměna ošacení, sociální poradenství), tudíž jsou dostupné i lidem bez domova z řad migrantů. V rámci těchto služeb musí klient absolvovat pohovor se sociálním pracovníkem a stanovit plán na řešení situace, kde je primárním krokem zajištění dokladu totožnosti. Jelikož však migranti bez domova nedisponují finančním příjmem, je pro ně často nemožné uhradit správné poplatky například za notářský zápis, za potvrzení o ztotožnění (k tomu je zapotřebí dvou svědků s platným dokladem totožnosti), za rodný list, za potvrzení o státní příslušnosti, následně za podání samotné žádosti o vystavení občanského průkazu. Uvedené platí i v případě úhrady jízdného zpět do země trvalého bydliště či vyhotovení cestovního dokladu. Pozitivní zkušeností pak je, že řada úřadů práce uznává migranty bez domova jako osoby v hmotné nouzi a na vyhotovení cestovního dokladu jim přispěje skrze dávku mimořádné okamžité pomoci.
- Azylové domy a noclehárny většinou slouží lidem bez domova bez ohledu na jejich národnost. Nicméně tyto služby jsou zpoplatněné (jedná se zhruba o 120 Kč za den v azylovém domě a 20 až 30 Kč za přespání v noclehárně) a daná osoba se musí prokázat platným dokladem totožnosti. Oproti občanům ČR nedosáhne většina migrantů bez domova na sociální dávky (viz Příloha č. 1: Nárok na sociální služby podle pobytového statusu migranta) a peníze na služby tak nemívají.
- Zejména u starších migrantů se stává rozšířeným problémem také nedostatečná doba účasti na sociálním pojištění, což se opět zásadně odráží na jejich finanční situaci po celou dobu stárí.

- Angažovanost ambasad ohledně jejich občanů, kteří v ČR pobývají bez domova, je vzácná, došlo však k případům, kdy ambasády pomohly svým občanům s návratem do země původu. Větší angažovanost (např. pomoc s finančními prostředky pro zajištění průkazu totožnosti či na úhradu cestovného zpět) však většinou nelze očekávat. Zmínit je třeba i to, že část migrantů bez domova by se ráda do země původu vrátila, ale část se nechce vrátit, např. protože se nemá kam vrátit, nebo se vrátit stydí.
- Velkým tématem pak zůstává absence navazujících služeb. Typickým případem je situace, kdy není zřejmé, kam umístit migranty bez domova z nemocnice.

La Strada (2015) také upozorňuje na genderové aspekty bezdomovectví, tedy na skutečnost, že u žen bývá bezdomovectví často skryté, není na první pohled identifikovatelné a nevyužívají-li tyto ženy služeb pro osoby bez domova, může být snaha sociálních a terénních pracovníků o jejich kontaktování marná. Poukazuje (ibid.) i na jejich vyšší zranitelnost, nižší využívání služeb pro osoby bez domova (v porovnání s muži) či udržování účelových vztahů vzhledem k potřebě ochrany před okradením, verbálním a fyzickým násilím či jiným ohrožením, s nímž se při pobytu na ulici setkávají – tyto vztahy ovšem mohou být rovněž rizikové a spojené s finančním i sexuálním zneužíváním.

## Lidé bez oprávnění k pobytu

Lidé bez oprávnění k pobytu jakožto jedna ze „skrytých“ populací, u které lze očekávat snahu o minimální kontakt s institucemi, patří k často zmiňovaným cílovým populacím terénní práce (Comas, Reyer, 1985: 63–4). Oproti častým předpokladům se nejedná o homogenní populaci, lidé bez oprávnění k pobytu jsou běžnou součástí migrant-ských komunit (De Genova, 2002) a řada z nich je začleněná ve většinové společnosti. O stavu jejich pobytového statusu nemusí vědět ani lidé, se kterými se běžně setkávají. Nejběžnějším způsobem, jak se v ČR ocitnou migranti bez oprávnění k pobytu, je nesplnění požadavků pro prodloužení pobytového oprávnění, mnohem méně častý je pak neoprávněný vstup na území (Hradečná et al., 2011). Řada studií (např. Jelínková, 2011) přitom poukazuje na to, že dichotomie pobytu jakožto právního konceptu (legální vs. nelegální) nemusí být v každodenním životě příliš markantní. Život bez oprávnění k pobytu bývá ve velmi málo případech volbou, většinou se jedná o důsledek chybných rozhodnutí, podvodu, nezvládnuté byrokracie, ekonomické nutnosti či značně restriktivních pobytových podmínek.

Přístup k této skupině migrantů se s ohledem na terénní práci příliš neliší od přístupu ke zbytku migrantské populace. Hlavní odlišnosti spočívají zejména ve službách, které je možno těmto lidem nabídnout. Ohledně práv neregulérních migrantů přitom v ČR panuje řada mýtů. Připomeňme tedy základní fakta ohledně neregulérních migrantů:

- Migranti bez oprávnění k pobytu si mohou sjednat některá soukromá zdravotní pojištění, ta ovšem obsahují řadu výjimek a jejich finanční náročnost může být bariérou.
- Stejně jako každému na území ČR, i osobám bez oprávnění k pobytu musí být v případě potřeby poskytnuta nutná neodkladná zdravotní péče. V praxi se ukazuje, že tito migranti vyhledávají lékařskou péči pouze v krizových případech (Hnilicová & Dobiášová, 2011).
- O jejich neregulérním pobytu jsou lékaři povinni mlčet, porušení tohoto pravidla může vést až k pozastavení výkonu jejich lékařské profese (Kubek, 2010). Je však třeba počítat s tím, že vzhledem k nízkému povědomí o těchto skutečnostech může praxe (míněno nahlašování migrantů bez oprávnění policii) vypadat velmi různě.
- Co se týče přístupu k sociálním službám, mají lidé bez oprávnění k pobytu nárok na základní sociální poradenství. Na odborné sociální poradenství a příspěvek na péči mají nárok pouze, pokud to stanoví mezinárodní smlouvy (např. pokud pochází ze signatářského státu Evropské sociální charty). Na další sociální služby mají nárok v plném rozsahu pouze, pokud to stanoví mezinárodní smlouvy, výjimkou jsou pak oběti trestného činu zavraždění nebo obchodování s lidmi, které mají nárok na řadu k situaci se vztahujících služeb.
- Dávky státní sociální podpory čerpat nemohou, z dávek pomoci v hmotné nouzi mohou využít v případě, že jim hrozí vážná újma na zdraví, dávky mimořádné okamžité pomoci. V praxi se ovšem může stát, že ne každý zaměstnanec úřadu práce o této možnosti ví.

Další odlišnosti v kontaktu s lidmi bez oprávnění k pobytu vyplývají z jejich výrazně větší zranitelnosti a strachu z vyhoštění. To se přirozeně promítá do menší ochoty komunikovat či vyhledávat pomoc, a to i ve velmi vážných případech.

Obecně k neoprávněnému pobytu zdůrazňujeme, co uvádíme podrobněji výše. Z pohledu české legislativy není neoprávněný pobyt trestným činem, ale přestupkem. Terénní sociální pracovníci nemají ohledně této skutečnosti žádnou ohlašovací povinnost, ale naopak jsou např. z titulu kodexu sociální práce zavázáni mlčenlivostí.

V řadě případů se terénní pracovníci setkávají s migranty bez oprávnění k pobytu, kteří jsou v mimořádně překérní situaci. O to zásadnější je snažit se porozumět klientově situaci i scénářům, které vnímá ze své pozice jako možné. Při plánování i realizaci terénní sociální práce je pak potřeba mít na zřeteli vyšší riziko zranitelnosti lidí bez oprávnění k pobytu a skutečnost, že tito migranti často na jiné služby nedosáhnou. Pamatovat je třeba i na to, že lidé bez domova jsou často po traumatu, nemoci, mimořádně nepříznivé situaci atp., svoji situaci vnímají jako danou, a je těžké v nich budovat motivaci. Mnohdy mohou mít potřebné informace, ale bez základních stabilizačních opatření (ubytování, pomoc se sehnáním práce, psychiatricko-terapeutická péče atp.), která často chybějí, není v jejich silách svou situaci řešit.

## Lidé užívající návykové látky nebo ohrožení závislosti

Pro terénní pracovníky není kontakt s migranty užívajícími návykové látky, přestože se jedná o velmi specifickou skupinu, nijak neobvyklý. Přestože statistiky jsou v tomto ohledu velmi nedokonalé, zdá se, že jejich počet od roku 2006 (tj. období, kdy se této skupině uživatelů začala věnovat větší pozornost) postupně narůstá či stagnuje, což není s ohledem na narůstající počet migrantů v ČR překvapivé. I tak se ale počty odsouzených trestných činů v oblasti drogové kriminality pohybují v řádu nižších stovek ročně.<sup>4</sup> Výzkumy či literatura zabývající se touto specifickou cílovou skupinou v ČR chybí, jedinou výjimku tvoří kvalifikační práce *Terénní práce s uživateli drog – cizinci* (Špaček, 2013), ze které následující text čerpá. Tato práce stojí na poznatcích terénní práce s migranty-uživateli drog v Praze, přičemž tito uživatelé pocházeli většinou ze zemí bývalého SSSR (Ukrajiny, Ruské federace, Gruzie a Běloruska). Následující informace tak nepostihují migranty-uživatele drog z asijských zemí, kteří tvoří výrazně uzavřenější skupinu a jejichž kontakt s terénními (sociálními) pracovníky je zřejmě minimální. Pro tuto scénu je vysoce typická velká míra latence, kvůli které ucelenější informace absentují (MV ČR, 2020).

Špaček (2013) na základě svého výzkumu dochází k závěru, že práce s migranty-uživateli drog je komplikovanější z důvodu jazykové bariéry, jejich absentující orientaci v systému a neznalosti možností užívaných služeb. Významnou roli hraje i skutečnost, že v každém kulturním prostředí jsou prevence užívání drog, léčba, nabízené služby i postihy odlišné. Tyto odlišnosti sehrávají velkou roli v očekáváních migrantů. Práci terénním pracovníkům usnadňuje základní představa o situaci v zemích původu. Kontakty s migranty-uživateli drog bývají převážně velmi rychlé a jsou ve většině případů omezené na výměnu injekčního náčiní. Práci terénních pracovníků ovlivňuje skutečnost, že pokud nemají migranti-uživatelé drog trvalý pobyt, mají, v závislosti na formě pobytového statusu a pojištění, omezené možnosti čerpání sociálních a zdravotních služeb (přehledně k tomu Příloha č. 1: Nárok na sociální služby podle pobytového statusu migranta). Terénní práce představuje v těchto případech jednu z mála služeb, kterou tito lidé mohou nebo jsou ochotni využít. Skutečnost, že terénní pracovníci jsou jediní, kdo jsou s těmito osobami v kontaktu – často bez možností využít navazující služby, na ně klade velké nároky a zároveň od nich požaduje dobré povědomí o pobytových otázkách a typech zdravotního pojištění.

<sup>4</sup> Zpráva o situaci v oblasti migrace a integrace cizinců na území České republiky (MV ČR, 2020) uvádí, že v roce 2019 bylo v ČR odsouzeno za drogovou kriminalitu celkem 243 cizinců, z toho 188 cizinců za nedovolenou výrobu a držení psychotropních látek a jedů pro jiného a 55 cizinců za nedovolenou výrobu a držení psychotropních látek a jedů pro sebe. Kriminální statistiky pak nerozlišují cizince podle typu pobytu a zahrnují údaje rovněž o turistech.

Co se týče poskytování služeb migrantům-uživatelům drog, dlouhodobá analýza (ibid.) ukázala, že tyto uživatelé mají zájem především o:

- výměnu injekčního materiálu (cca 40 % zakázek),
- informace ke zdraví, systému zdravotní péče a zdravotnímu pojištění (zejména se jednalo o informace o zdravotních komplikacích, léčbě onemocnění, čerpání zdravotnických služeb – obecně i anonymně či přístupu ke zdravotnímu pojištění),
- informace o substitučních programech a jejich fungování (podmínky využití, dostupnost...),
- základní informace o službě, tj. představení terénního programu a jeho služeb v kontextu ČR,
- informace k zaměstnání (zejména téma shánění dlouhodobé práce, nevyplacení mzdy, špatné pracovní podmínky, nelegální práce),
- ostatní (informace o ubytování, zařizování dokladů totožnosti, řešení rodinných problémů či kontakty na terénní programy).

### **Nejčastější typy kontaktu s migranty-uživateli drog jde přitom dělit na:**

- 1) Náhodný kontakt při pohybu na otevřené drogové scéně – zejména turisté využívající výměnu infekčního náčiní (nevracejí se do kontaktu, většinou nemluví česky, nevědí, jak fungují místní služby pro uživatele drog).
- 2) Kontakt skrze výměnný program – migranti, kteří v ČR pobývají delší dobu a mají alespoň základní představu o terénních programech pro uživatele drog. Převážná většina z této skupiny uživatelů drog komunikuje s terénními pracovníky v češtině, avšak složitější otázky s českými pracovníky neotvírají.
- 3) Kontakt skrze jiného uživatele drog – jak nově příchozí, tak dlouhodobě pobývajících cizinci, kteří nevyužívali služeb terénního programu. Často přicházejí na doporučení jiných s konkrétní zakázkou.

### **Doporučení a užitečné poznatky pro práci s migranty užívajícími návykové látky:**

- První kontakt by měl být opatrný, žádoucí je předat klientovi základní informace a respektovat délku kontaktu preferovanou klientem (kontakt bývá většinou velmi krátký).
- Důvěra bývá budována pozvolna, doptávat se na informace potřebné k práci je vhodné až po delší době.
- Je třeba počítat s kratšími kontakty ve spěchu a s absencí zpětné vazby.
- Vyplácí se opakovaně vysvětlovat anonymitu služby (migranti se mohou více bát represe, vyhoštění, kontaktu s policií, anonymitě služby nemusí důvěřovat).
- Kvůli jazykové bariéře bývá kontakt často omezený. Velkou pomocí je přirozeně jazykově vybavený terénní pracovník. Výhodou je, pokud je ze země původu uživatelů



drog<sup>5</sup>, nicméně i přeložené informační letáky o službě a vytvořené na témata, která migranti poptávají, jsou velkou (a v podstatě) nezbytnou pomocí.

- Migranti-uživatelé drog jsou výrazně méně nápadní a i zkušený terénní pracovník často nepředpokládá, že by dotyčnému mohl nabídnout služby terénního programu.
- Vyplácí se znát základní terminologii ohledně poskytované služby v jazyce migranta – například injekční materiál je v různých zemích nazýván jinak a může kvůli tomu docházet k nedorozumění.
- Potřebná je základní znalost cizinecké legislativy i podmínek přístupu ke službám a zdravotnímu pojištění.
- Migranti-uživatelé drog také často vyměňují injekční stříkačky pro další migranty.
- Klienti z některých zemí mohou oproti zvykům v ČR očekávat více paternalistický model ve vztahu pracovník a klient, partnerský přístup terénního pracovníka tak může být chápán jako nekompetentnost.
- Vzhledem k situaci ve zdrojových zemích mohou být tito klienti více ohroženi nákazou HIV.
- Téměř se nevyskytují situace, ve kterých terénní pracovník řeší s migrantem-uživatelem drog nějaký akutní problém typu krizové intervence, volání rychlé záchranné služby atp.
- Migranti-uživatelé drog navázaní na terénního pracovníka hovořícího jejich jazykem často očekávají, že ostatní terénní pracovníci o jejich situaci vědí. Daného pracovníka poptávají a posílají mu informace. Důležité je zajistit vhodný způsob jejich předávání i orientaci dalších terénních pracovníků v zakázce klienta pro snazší porozumění tomu, co jim klient sděluje.

Špaček (2013) pak v závěru své práce uvádí, že zhruba polovina migrantů-uživatelů drog, kteří byli v kontaktu s ruskou terénní pracovnící, užívali drogy před příchodem do Česka. Mezi těmi cizinci, kteří začali užívat drogy až v Česku, byla skupina pracovníků ve stavebnictví, kteří užívali pervitin, aby podávali vysoké výkony a nepocíťovali únavu. Další skupinou byli studenti, na které byly (někdy) kladeny vysoké nároky a kteří zkoušeli pervitin patrně z obdobných důvodů jako pracovníci ve stavebnictví. Dodejme, že užívání drog je rovněž tématem vysoce kvalifikovaných pracovníků, kteří však zůstávají mimo pozornost terénních sociálních služeb.

## Žadatelé o mezinárodní ochranu

Přestože v mnoha jiných zemích jsou – především odmítnutí – žadatelé o mezinárodní ochranu (v zásadě se tedy jedná o migranty bez oprávnění k pobytu) typickou skupinou

5 V Praze například dlouhodobě působí terénní pracovníce původem z Ruska, což se ukazuje jako zásadní, neboť právě na ni si migranti-uživatelé drog předávají kontakt.

terénní práce, v ČR tomu tak není. Hlavními důvody jsou především nízké počty žadatelů o mezinárodní ochranu i skutečnost, že odmítnutí žadatelé o mezinárodní ochranu často odjíždějí v rámci schengenského prostoru do jiných zemí (Liebling et al., 2014). Zejména v případě mezinárodní spolupráce (např. inspirace, přenosy dobré praxe) je dobré věnovat pozornost charakteristikám této cílové skupiny migrantů a důvodům i cílům terénní práce s nimi, na kterou se specificky zaměřuje řada organizací. V ČR tato potřeba zatím nevzniká, konkrétní případy často řeší organizace, které se zaměřují na migranty obecně. Mimo nutnosti zohlednit specifika vyplývající ze situace této skupiny (přístup ke službám, obtížná perspektiva budoucnosti, potřebná znalost návazných služeb atp.) pak pro práci s touto cílovou skupinou zaznívají velmi podobná doporučení jako pro terénní práci s migranty obecně – potřeba empatie, kulturní citlivosti, znalost legislativy (Hagues et al., 2019).

## Děti a mladiství

Situaci dětí-migrantů je jak v migračních studiích, tak i v zacílení nejrůznějších aktivit (včetně terénní/ sociální práce) věnovaná velmi malá pozornost. Důvody pro to jsou různé. Jedná se o skupinu, jejíž schopnost prosazovat své zájmy je minimální, která je málo viditelná, a většinou těžko dostupná. Pokud se tedy sociální práci s dětmi-migranty dostává pozornosti, je tomu spíše ve výjimečných případech nebo v případech velmi specifických (viz dále). Terénní sociální práce s dětmi-migranty tak v ČR existuje pouze okrajově a pokud k ní vůbec dochází, je buď navázána na specifické cílové skupiny nebo projekty, které (až na několik málo výjimek) na děti-migranty necílí, ale díky inkluzivnímu charakteru jsou dětem-migrantům otevřeny. Děti-migranti jsou naopak stále častěji cílovou skupinou řady projektů probíhajících především na základních školách, které se však primárně zaměřují na výuku českého jazyka a doučování,<sup>6</sup> k dalším aktivitám v těchto projektech sice dochází (např. ve snaze více zapojit rodiče migrantů), ale většinou ve velmi omezené míře. Narůstajícím negativním fenoménem je pak vysoký nárůst počtu dětí-migrantů, kteří nepokračují studiem na středních školách nebo z nich vypadávají; společně s tím narůstá i počet mladistvých migrantů, jejichž přístup na trh práce je závislý na agenturách a klientech z vlastní komunity (Schabelle et al., 2018). Problematických oblastí je však mnohem více. Šámalová (2020) například otevírá obtížné téma dětské práce v rodinách migrantů asijského původu.<sup>7</sup> Z jejich závěrů pak jasně vyplývá potřeba vést diskuzi o tom, kdy se jedná o pouhou výpomoc dětí rodině a kdy

6 Většina těchto projektů je zaměřena nikoli na děti-migranty, ale na o něco širší skupinu dětí s odlišným mateřským jazykem.

7 Ve svém textu přitom přibližuje konkrétní situace dětí mladších 18 let, které již ukončily školní docházku a začaly pracovat bez smlouvy, bez pojištění, 6 dní v týdnu, 10–11 hodin denně. A protože je jejich práce (nezdídk) nelegální, de facto vypadávají z ochranného rámce vytvářeného právním a sociálním státem.

už jde o dětskou práci (ibid, s. 9–10). Naopak Hříšná (2021) přibližuje, že řada institucí nemá nejmenší zkušenost, jak k dětem-migrantům ve specifických situacích přistupovat.

Opatření, která by cílila na výše uvedené negativní fenomény, chybí. To může být dáno i tím, že skupina dětí-migrantů je velmi široká. Vnímání situace dětí je hodně ovlivněno i tím, že na menší a větší děti bývá pohlíženo velmi odlišně, třebaže se může v praxi jednat o rozdíl pouze několika málo let. To vede k tomu, že zatímco na mladší děti bývá v náročných situacích pohlíženo jako na oběti neutěšených rodinných či sociálních poměrů, na starší děti bývá pohlíženo jako na delikventy, před kterými je nutné společnost chránit (Matoušek, 2013). Tato rozdílnost v přístupu je zřejmě u dětí-migrantů ještě vyostřenější. Podstatnou roli tak hraje (často subjektivní) vnímání věkové hranice dětství. Šámalová (2020, s. 44) pak upozorňuje, že: „Také při intervencích a snaze dětem pomoci k nim může být přistupováno dvojím způsobem: buď jako k objektu pomoci, kdy je jejich životní prostředí vnímáno a interpretováno jako problémové, rizikové a nevyhovující a intervence se zaměřuje na řešení jeho nedostatků, nebo jako k subjektu, tedy osobě, která má svá práva.“

S vědomím toho, že **terénní sociální práce s dětmi-migranty v ČR v samostatné formě prakticky neexistuje**, pak následující text stručně přibližuje oblasti, témata a případně i dostupné služby, které jsou s dětmi-migranty spjaty a které mohou být k tématu terénní sociální práce s touto cílovou skupinou relevantní. Proto **jdou tyto informace někdy nad rámec tématu terénní sociální práce s dětmi-migranty**.

### **Komunitní práce, práce v nízkoprahových centrech i spolupráce se školami**

V řadě zemí je rozvinuta tzv. komunitní terénní práce, v rámci které se sociální pracovníci snaží oslovovat rodiny s dětmi v obtížných situacích nebo s velmi omezenými ekonomickými možnostmi, nezřídka pak jejich práce cílí na rodiny pocházející z jiných kultur (Roy et al., 2020). V Česku programy komunitní terénní práce existují v poměrně omezené míře a jejich hlavní cílovou skupinou bývají klienti ze sociálně vyloučených romských komunit. Migranti, respektive děti-migranti, se tak stávají jejich cílovou skupinou spíše výjimečně, a to i přes mimořádně pozitivní inkluzivní charakter těchto komunitních aktivit<sup>8</sup>. Specifických projektů, které by se věnovaly přímo (komunitní) terénní práci s dětmi-migranty, je přitom v Česku poskromnu. Zmínit je možné například projekt Spolu v komunitě<sup>9</sup> realizovaný organizací Proxima sociale, který se skrze práci s dětmi-migranty na dvou základních školách snaží o jejich kolektivní i individuální

8 Ve větším rozsahu je poskytnutí služeb rodinám/dětem migrantů většinou možné pouze pokud mají trvalý pobyt. V případě většího počtu klientů nebo cílenějšího zaměření na migrantskou populaci je třeba volit grantové zdroje, které umožňují cílit i na tyto obyvatele.

9 Podrobný popis projektu je k dispozici na Migraceonline.cz: <https://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/inspirativni-projekt-spolu-v-komuniti>.

podporu skrze volnočasové aktivity, doučování a případnou spolupráci s jejich rodinami. Dětem-migrantům jsou pak otevřena i nízkoprahová centra, která tato organizace provozuje (např. na Praze 13). Na děti-migranty pak cílí i některé aktivity organizace InBáze, která již řadu let v Praze organizuje interkulturní kluby pro mládež, výlety, tábory, víkendové aktivity i doučování (nejen) českého jazyka. Ostatní aktivity vůči dětem-migrantům jsou pak převážně realizované ve spolupráci se základními (výjimečně pak i středními) školami a týkají se primárně doučování českého jazyka a jiných předmětů. Tyto aktivity nabízí většina organizací věnujících se podpoře migrantů, organizace Meta pak provozuje portál inkluzivniskola.cz, na kterém lze nalézt řadu velmi praktických příruček pro migranty a jejich rodiny, pedagogy, doučující atp. Tento portál však nabízí i řadu materiálů, které se týkají spolupráce s rodinami, komunikace a začleňování dětí-migrantů do kolektivu. Přestože se nejedná o publikace o terénní sociální práci s dětmi-migranty, řada poznatků a doporučení může být pro ty, kdo budou toto téma v České republice otevírat, přínosná.

### Žebrající děti a děti ulic

Specifickým případem, který se v ČR objevuje spíše zřídka, jsou děti-migranti, které žebrají na ulicích. Ačkoli je žebrota obecně považována za nežádoucí jev, není v českém právním řádu nijak definována, a tudíž ani kriminalizována. Řada obcí ji však na svém území zakazuje vyhláškou. Žebrající děti-migranti se v ČR objevují v nízkých počtech a převážně ve velkých městech. Dostupné poznatky (Anti-Slavery International, 2014) také ukazují, že se objevují spíše nárazově, neboť se přesouvají v rámci větších evropských měst. Dílčí studie ukazují, že mezi žebrajícími dětmi v ČR převládají děti s migrační zkušeností (Míčková, 2012). S žebrajícími dětmi je přitom často (někteří autoři uvádí, že v podstatě vždy) spjata dětská nucená práce a/či obchod s lidmi. Anti-Slavery International (2014) dokumentuje, že nucené žebvání dětí bylo v ČR výraznějším problémem mezi lety 2006 až 2009, kdy organizované skupiny z Bulharska a Rumunska posílaly žebrot děti převážně v Praze. Část těchto dětí byla převzata do péče orgánů sociálně-právní ochrany dětí a umístěna do specializovaných zařízení, kde však děti nezůstávaly dlouho.<sup>10</sup> Zpřísnění praxe, komu bylo možné děti vydat, zřejmě vedlo k poklesu těchto aktivit, nicméně stejné děti se pak objevily v některých sousedních státech nebo třeba Itálii (ibid.). Českým státním orgánům bylo při kontaktu s dítětem (zejména dítětem-migrantem), které bylo přistiženo při žebvání, doporučeno, aby předpokládaly,

<sup>10</sup> V této době docházelo k rozporuplné praxi, kdy řadu dětí vyzvedávaly stejné osoby s prohlášením o tom, že jim tyto děti byly svěřeny do opatrovnictví. Děti se pak opět objevovaly na ulicích. Ministerstvo spravedlnosti následně vydalo výklad, podle něhož je rodičovská zodpovědnost nepřenosná a dítě může být propuštěno pouze do péče svého prokazatelného rodiče. Ve svém důsledku pak přineslo toto zpřísnění (či zpřesnění) pokles žebrajících dětí-migrantů v ČR.

že dítě je obětí obchodování s lidmi<sup>11</sup>, pokud se neprokáže opak. Tyto a další klíčové informace jsou pak popsány v manuálu s názvem *Obchodování s dětmi: Doporučené postupy při řešení případů obchodování s dětmi pro orgány státní správy*<sup>12</sup>, který ministerstvo vnitra aktualizovalo v roce 2019.

V řadě zemí jsou také závažným tématem **děti-migranti na ulicích** (někdy také nazývané děti ulic), které jsou vystaveny vysokému riziku fyzického a sexuálního zneužívání, závislosti na drogách a nucení nebo lákání k nevyhovujícím zaměstnáním. Přestože se zdá, že děti-migranti (či spíše mladiství migranti) se v ČR vyskytují na ulicích ve velmi nízkých počtech, je třeba i tomuto tématu věnovat pozornost. Jedná o populaci značně skrytou (Lotko et al., 2016), u které nelze jejich počet odvozovat od existujících statistik a odhadů v oblasti migrace, naopak se nabízí situaci odvozovat od vyjádření odborníků působících v institucích, které se tímto tématem zabývají (Hudečková, 2007). Lze tak předpokládat, že se děti-migranti na ulicích vyskytují i v ČR. V kontextu obchodování s lidmi je pak třeba připomenout, že děti jsou vystavovány stejným formám obchodování (i jiné kriminality) jako dospělí. Ministerstvo vnitra (2020) uvádí, že většina obchodovaných dětí v ČR je oběťmi sexuálního vykořisťování ve formě nucení k poskytování sexuálních služeb za úplatu či výrobě pornografických materiálů a reportováno je i podezření na další formy obchodování s dětmi (mimo výše zmíněného nuceného žebrání jde o nucení k páchání trestné činnosti, zejména krádeží).

### Nezletilé osoby bez doprovodu

Zcela specifickou skupinou jsou pak nezletilé osoby bez doprovodu, respektive **nezletilí bez doprovodu (dále NBD)**, což jsou osoby cizí státní příslušnosti mladší osmnácti let, které se ocitly na území České republiky bez doprovodu rodičů či jiných zákonných zástupců bez ohledu na to, zda požádaly či nepožádaly o azyl na území České republiky.<sup>13</sup> Zároveň se jedná o skupinu, které byla v českém kontextu (i jinde) věnována značná pozornost, a to i kvůli její vysoké zranitelnosti. Systém péče v ČR o NBD patří

11 V oblasti obchodování s dětmi je Česká republika vázána řadou mezinárodních dokumentů. Jedná se o Opční protokol k Úmluvě o právech dítěte týkající se prodeje dětí, dětské prostituce a dětské pornografie, Protokol o předcházení, potlačování a trestání obchodování s lidmi, zejména se ženami a dětmi, Úmluvu Organizace spojených národů proti nadnárodnímu organizovanému zločinu, Úmluvu Rady Evropy o opatřeních proti obchodování s lidmi, Úmluvu Rady Evropy proti obchodování s lidskými orgány, Úmluvu Rady Evropy o ochraně dětí proti sexuálnímu vykořisťování a pohlavnímu zneužívání či Směrnicí 2011/36/EU o prevenci obchodování s lidmi, boji proti němu a o ochraně obětí. Podrobně k tomu viz *Národní strategie boje proti obchodu s lidmi 2020–2023*, Ministerstvo vnitra ČR, 2020.

12 Manuál i další dokumenty k tematice k obchodování s dětmi jsou dostupné na stránkách ministerstva vnitra: <https://www.mvcr.cz/clanek/obchod-s-lidmi-dokumenty-924305.aspx>.

13 Z právního hlediska je nutné striktně rozlišovat mezi dvěma skupinami nezletilých osob bez doprovodu podle toho, zda se jedná o skupinu nezletilých žadatelů o azyl bez doprovodu nebo skupinu ostatních nezletilých cizinců bez doprovodu, kteří o udělení azylu nežádali.

v rámci Evropy mezi příklady dobré praxe, protože nezletilé děti cizí státní příslušnosti spadají do stejného režimu ochrany jako děti českých občanů. Nicméně ne každý NBD získá oprávnění v ČR trvale pobývat, pobytový status tak pak limituje i možnosti sociální práce s nimi. Systematicky se této skupině věnuje i Organizace pro pomoc uprchlíkům (dále OPU), která pro práci s NBD nabízí řadu užitečných materiálů.<sup>14</sup>

Pokud se TSP/TP potká s NBD (míněn je prvotní kontakt v rámci ČR), je třeba ihned kontaktovat místní Orgán sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), jehož pracovník musí dát podnět na soud, že se na území ČR nachází nezaopatřené dítě, soud pak musí do 24 hodin rozhodnout o jeho umístění do ústavní péče.<sup>15</sup> Většina NBD na území ČR je nyní umístována do Zařízení pro děti-cizince zřizovaného MŠMT.<sup>16</sup> Pracovníci OPU do tohoto zařízení pravidelně dojíždějí a poskytují zde bezplatné sociální a právní poradenství a mj. se podílejí na řešení pobytové situace klientů. Nezletilí bez doprovodu mohou využít služeb OPU i po dosažení zletilosti a odchodu ze Zařízení pro děti-cizince, a to zejména v oblasti sociální asistence při hledání zaměstnání, bydlení, nebo při jednáních s úřady. OPU také poskytuje návaznou sociální službu domu na půl cesty pro již zletilé děti-migranty ve věku 18–26 let.

Od roku 2015 přichází do ČR několik desítek NBD ročně. Většina z nich přichází ve věku 15–18 let, chlapci převažují nad dívkami. Někteří nezletilí se nemohou prokázat svým cestovním dokladem, a tak je možné se setkat s nejasnostmi ohledně přesného věku.<sup>17</sup> V praxi se můžeme setkat jak s případy, kdy se zletilý vydává za nezletilého, tak s případy, kdy se nezletilý vydává za zletilého. Zejména druhému případu je potřeba věnovat zvýšenou pozornost, neb jde o jedince, kteří jsou velmi zranitelní a ohrožení.

---

14 Materiály se zabývají jak standardy pro práci s nezletilými bez doprovodu, tak dobrými praxemi, vzděláváním profesionálů i návrhy koncepce ČR, jak k této skupině přistupovat, a to zejména s ohledem na svěřování nezletilých bez doprovodu do péčovské péče. Materiály jsou dostupné na stránkách Organizace pro pomoc uprchlíkům: <https://www.opu.cz>.

15 Povinností sociálního pracovníka OSPODu je pak až do umístění do zařízení neopustit NBD, zejména o víkendech je tato situace poměrně komplikovaná, neboť ve většině krajů chybí infrastruktura, kde by NBD mohl v takovéto situaci přespat.

16 Někteří jednotlivci mohou být však umístěni i do jiných diagnostických ústavů školského systému po celé ČR.

17 Úřady v těchto případech vycházejí z čestného prohlášení dítěte ohledně jeho věku s tím, že mohou požádat o přezkum. Testy však nejsou jednoznačně průkazné, což většinou znemožňuje určení přesné hranice dospělosti. Srovnávací testové studie týkající se osifikace zápěstních kůstek jsou navíc založeny na datech evropské populace, což snižuje jejich přesnost. Výsledek může být zkreslen i vlivem toho, že dlouhodobě prožívané psychické trauma či nedostatečná strava urychlují kostnatění chrupavek, a tudíž rentgenové testy daných osob nemají patřičnou vypovídající hodnotu. V příkladech dobré praxe se tedy doporučuje poskytnout péči všem NBD spadajícím do odchylky plus minus 2 roky a doplnit rentgenové testy rozhovorem s psychologem.

S tématem nezletilých bez doprovodu je spjata řada výzev. Klíčovým problémem je samozřejmě absence zákonného zástupce a většinou i jakékoli blízké osoby. Významným tématem bývá absence dokladů jak cestovních (potvrzení identity), tak o (ukončeném) vzdělání. Komunikace se zastupitelskými úřady příslušných zemí ohledně těchto dokladů bývá komplikovaná či nemožná (např. pokud se NBD rozhodne požádat o mezinárodní ochranu). Skutečností je i to, že ne všichni NBD zůstávají či chtějí zůstat na území ČR. Velkou úlohu v této otázce sehrává původní plán cílové země, absence kontaktů na místní etnickou skupinu, známí či rodina v jiné cílové zemi, jazyková bariéra či vazby na převaděče nebo jinou osobu, která nezřídka ovlivňuje rozhodnutí NBD. NBD také mohou být velmi uzavření či plní těžko splnitelných ideálů. Ve většině případů se chtějí co nejdříve „postavit na vlastní nohy“ a začít „splácet cestu“. Nedaří se zcela zabraňovat útekům NBD ze školských zařízení, avšak nemalá část z nich svůj nový domov v ČR najde.

Při kontaktu s NBD je třeba mít na paměti, že je mezi nimi vysoké procento traumatizovaných osob a to i v případech, že se jedná o tzv. ekonomické migranty. Řada z nich přicestovala do ČR za otřesných podmínek, nezřídka byli vystaveni sexuálnímu násilí či pokusům o něj, zažili nehumánní zacházení nebo byli svědky tragických úmrtí jiných osob atp.

K práci s NBD pak zazněla doporučení, která jdou částečně vztáhnout na práci s dětmi-migranty obecně:

- Být v komunikaci s dětmi i mladistvými přívětiví.
- Mluvit klidným, mírným a vyrovnaným hlasem (některá etnika vnímají češtinu kvůli jejím akcentům jako agresivní jazyk a hlasitost projevu tento dojem zesiluje).
- Ujist'ovat se po krátkých úsecích, zda rozumí, a to nikoli otázkou: „Rozumíš?“, ale konkrétními dotazy či prosbou o shrnutí: „Můžeš mi teď, prosím, zopakovat, na čem jsme se dohodli?“
- Splnit to, co je slíbeno. S dětmi více než kde jinde platí, že je třeba neslibovat nic, co není možné splnit!
- Důvěřovat NBD, ale také ověřovat fakta. Řada NBD si potřebuje „udržet tvář“, často jim je třeba opakovaně vysvětlovat, že jim je možné pomoci pouze tehdy, pokud poskytnou pravdivé informace.
- Vědět, že stejný gender dítěte (NBD) a TSP/TP je významnou výhodou, dívky většinou více a lépe komunikují s ženami, chlapi s muži. Podobně důležitý je i gender tlumočnicka.
- Nepodceňovat, že v mnoha kulturách (natož po traumatických zážitcích) není možné o osobnějším otázkách mluvit s opačným pohlavím.

- Kreslit. Zejména v situaci, kdy tlumočení není ideální, pomáhá ke komunikaci kreslení jednoduchých schémat či obrázků. Obrázek si může dítě nechat – pomůže mu nezapomenout na jednotlivé kroky, nepoplést sdělené nebo sdělit zpětnou vazbu.
- Srozumitelně děti-migranty (zejména NBD) seznamovat s právním rámcem, ve kterém se aktuálně nacházejí včetně všech důsledků, ale zároveň se vyhýbat jakémukoli vyhrožování.
- Zohlednit, že někteří NBD mají dobré důvody k různým obavám. Část NBD má například velmi dobré důvody ke strachu či odporu ke psům (pronásledování či hlídání psy) či si kvůli své kultuře těžko k psům hledají vztah. Ke kontaktu se psy (které si například někteří pracovníci berou do práce) by tak v práci s NBD nemělo docházet.
- Nesoudit podle vzhledu a nedávat na první dojem. Unavené dítě může po vyčerpávající cestě a těžké situaci vypadat výrazně starší. Také některá etnika vypadají starší či mladší, než jsme zvyklí.

**Výše uvedená témata a informace jsou spíše ukázkou toho, s čím se terénní sociální pracovníci mohou setkat. Je zřejmé, že téma děti-migrantů, a tudíž i případné terénní sociální práce či sociální práce s nimi, by si zasloužilo daleko větší pozornost, než se mu dostává. Zejména v řadě zemí s větší tradicí imigrace se děti-migranti stávají předmětem zájmu a otevírána jsou i další specifická subtémata, jako je třeba domácí násilí v rodinách děti-migrantů (Alaggia & Vine, 2006; Rees & Pease, 2007).**

Jedním z mála zdrojů, který se sice obecně, ale z praktické perspektivy, zabývá komunikací s děti-migranty, je příručka *How to convey child-friendly information to children in migration* (česky: *Jak sdělit informace dětem-migrantům jejich řeč*, Trewnnard 2018), která obsahuje tzv. sedm zlatých pravidel pro komunikaci s děti-migranty, která mohou být užitečná i pro terénní práci.

Výše uvedená příručka nicméně obsahuje celou řadu dalších užitečných tipů (např. doporučení k práci s tlumočnickem a dětmi, rady, co v komunikaci s dětmi zvažovat i praktické zkušenosti z nejrůznějších oblastí týkajících se migrace dětí), které mohou být pro terénní práci s děti-migranty vysoce přínosné.



## Pravidla pro komunikaci s dětmi-migranty

1. Přizpůsobte sdělované informace situaci dítěte.
2. Podpořte postavení dětí tím, že jim poskytnete informace, které jim dodají sílu a odolnost.
3. Zajistěte, aby děti rozuměly tomu, které informace jsou důvěrné a které jste povinni sdělit.
4. Používejte nehodnotící vyjadřování.
5. Používejte otevřené otázky.
6. Neubližujte.
7. Poskytněte dítěti všechny potřebné informace, i když mohou být užitečné až v pozdější fázi.

*(Trevinnard, 2018)*

## Online terén

Zejména v perspektivě pandemie Covid-19 nelze nezmínit i velmi specifickou a poměrně překotně se rozvíjející oblast, kterou je online terén. Online terén často navazuje na online poskytování právního a sociálního poradenství, oproti němu však aktivněji vstupuje do různých fór, diskuzí a má za cíl i aktivně klienty vyhledávat. I tak nemusí být hranice mezi online poskytováním poradenství a online terénem vždy zcela zřejmá. Řada nevládních organizací (např. InBáze) začala v době pandemických opatření směřovat práci interkulturních pracovníků více do online prostoru. A to skrze Facebook, vKontakte, Instagram a další fóra a chaty. Různé oblasti online terénu přitom pracovníci InBáze definovali následovně:

- reakce na otázky a komentáře,
- mapování potřeb a základní poradenství v soukromých zprávách,
- vytipování ústředních osob v komunitě,
- snaha o navázání vztahu s centrální osobou v komunitě (Inbáze, 2020).<sup>18</sup>

<sup>18</sup> Zde i dále převzato z powerpointové prezentace InBáze na 43. setkání Regionální poradní platformy, které na téma terénní sociální práce s migranty dne 10. 11. 2020 organizovalo Integrační centrum Praha. Prezentaci vytvořili Valeria Strekalovskaya a Jakub Kružík.

Výhody online terénu pak definovali interkulturní pracovníci InBáze (ibid.) následovně:

- možnost lepšího přístupu k již vytvořené jazykové komunitě,
- ušetření času na dopravě, což zvětšuje kapacitu služby,
- možnost vést méně formální komunikaci,
- možnost snadnější komunikace a vytipování centrální osoby (názorového vůdce) v komunitách,
- dobrá přehlednost aktuálních problémů cílové skupiny,
- jednoduchá propagace navazujících služeb a aktivit,
- bezkontaktní způsob oslovení,
- řada nástrojů k dobrému předání informace (poslání linku atp.).

Z rozhovorů s dalšími interkulturními a terénními pracovníky dále vyplynuly i další výhody:

- snazší oslovení některých skupin (ať již dle profese nebo kultur),
- možnost oslovení jinak nedostupných osob,
- zřejmě o něco častější vyhledávání poradenství ze strany mužů (srov. Hechanova, Tuliao a Hwa 2011).

Na stranu druhou v sobě online terén mezi migrantskou populací nese řadu nemargiálních výzev a rizik. Mezi ně patří především:

- závislost na internetovém připojení a dostupnosti technologií,
- absence osobního kontaktu (zejména byla zmiňována chybějící neverbální složka komunikace),
- potřeba dalších specifických kompetencí interkulturních pracovníků pro online působení, a to zejména s ohledem na znalost sociálních sítí či počítačovou gramotnost,
- nárok na duševní hygienu při působení v „neformálním“ prostředí,
- vytyčování hranic v rámci přátelských vztahů na sociálních sítích s ohledem na dodržování standardů kvality sociálních služeb,
- omezení plynoucí z financování služeb (ne všechny projekty či služby umožňují financování online terénu),
- přítomnost neformálních „expertů“ ve fórech a internetových skupinách (tzv. zprostředkovatelů), kteří také využívají internet pro oslovení cílové skupiny,
- soukromí klientů i pracovníků terénních sociálních či interkulturních služeb,
- hlídání osobních hranic pracovníků,

- měnící se pravidla užívání sociálních sítí (např. povinnosti ohledně poskytování osobních údajů klientů a také jednotlivých pracovníků a pracovníc třetí straně dobře nedovolují anonymní poskytování a přijímání služby),
- riziko úniku informací,
- zvýšená odpovědnost pracovníků za osobní údaje klientů. (Inbáze, 2020)

Práce, které se zabývají poradenstvím v online prostoru (např. Riva et al., 2015), pak uvádějí jako výzvu i absenci specifických školení pro práci v „onlinu“ a absenci pokynů a protokolů pro online poradenství, zejména ve vztahu ke klientům, kteří jsou vysoce rizikováni. I přes veškeré výzvy se zdá, že online terénní práce s migranty si i za poměrně krátkou dobu vydobyla svou pozici, a to zejména ve spojitosti s působením interkulturálních pracovníků, kterým se daří pronikat do nejrůznějších skupin a fór migrantů.



## Závěr

Dlouhodobý nárůst počtu migrantů v ČR i jejich rostoucí diverzita implikují, že soužití s nově příchozími bude v ČR stále narůstat na významu. V této perspektivě je zásadní přicházet s modely osvědčených postupů a kriticky přizpůsobovat různé oblasti (nejen) sociální práce této skutečnosti. Tato publikace cílila na přiblížení postupů, nároků a ukotvení terénní sociální práce s migranty, a to především na základě rozhovorů s 15 terénními (sociálními) pracovníky i dostupných odborných zdrojů. Publikace pootevřela řadu specifických témat, které se k terénní sociální práci s migranty váží. V řadě případů přitom naznačila, kam se dál obrátit a kde čerpat, neboť dostupná praxe a poznatky jsou v ČR dosud limitované. Řadě důležitých témat (například terénní sociální práci ve vztahu k domácímu násilí a migrantským rodinám, k hendikepovaným migrantům, ke stárnoucím migrantům a dalším) se tato metodika nevěnovala, a to zejména proto, že v dané oblasti absentují jak informace, tak služby, jejichž zkušenosti by se daly zohlednit.

Záměrem této metodiky pak bylo především shrnout osvědčené poznatky z terénní sociální práce s migranty a vztáhnout je k obecnějším doporučením k terénní sociální práci. Předkládané informace tak mají za cíl nejen popsat osvědčené, ale rovněž přiblížit požadavky na terénní sociální pracovníky, kteří přicházejí do kontaktu s migranty, a přispět k diskusi, která umožňuje reflektovat nároky a potřeby této specifické profese. Pokud se tento cíl podaří naplnit a prezentované informace pomohou lépe připravit současné či budoucí sociální pracovníky či pracovníky v sociálních službách na práci v terénu, aby mohli vhodně reagovat na potřeby svých klientů a klientek, splní publikace svůj účel.

## Příloha č. 1: Nárok na sociální služby podle pobytového statusu migranta

Nárok na poskytnutí základního sociálního poradenství má každá osoba bez ohledu na pobytový status (§ 2 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, ZSS)

POBYTOVÝ STATUS	PRÁVNÍ NÁROK NA SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA ZÁKLADĚ ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH
<p>migranti s <b>trvalým pobytem</b> a <b>azytlanti</b></p> <p><b>občané EU</b> pobývající na území ČR déle než 3 měsíce a jejich <b>rodinní příslušníci</b></p>	<p>Tyto skupiny migrantů mají nárok na všechny sociální služby na základě individuálních potřeb (§ 37 až 70).</p> <p>Mezi sociální služby, jejichž cílovou skupinou jsou migranti nejčastěji, patří:</p>
<p><b>migranti s dlouhodobým pobytem</b> (kromě účelu podnikání, vnitropodnikově převedených zaměstnanců a účelu investování)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• sociální poradenství (§ 37)</li> <li>• centra denních služeb (§ 45)</li> <li>• telefonická krizová pomoc (§ 55)</li> <li>• azylové domy (§ 57)</li> <li>• sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi (§ 65)</li> </ul>
<p><b>migranti bez trvalého pobytu na území České republiky, kterému tento nárok zaručuje mezinárodní smlouva</b>, která je součástí právního řádu České republiky – např. Evropská sociální charta (14/2000 Sb. m. s.), Úmluva o právech dítěte (104/1991 Sb.), Úmluva o právech osob se zdravotním postižením (10/2010 Sb. m. s.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• terapeutické komunity (§ 68)</li> <li>• terénní programy (§ 69)</li> <li>• sociální rehabilitace (§ 70)</li> </ul>
<p><b>držitelé dočasné ochrany</b></p>	
<p><b>držitelé doplňkové ochrany</b></p>	

POBYTOVÝ STATUS	PRÁVNÍ NÁROK NA SOCIÁLNÍ SLUŽBY NA ZÁKLADĚ ZÁKONA O SOCIÁLNÍCH SLUŽBÁCH
všichni legálně pobývající migranti na území ČR	<ul style="list-style-type: none"> <li>• azylové domy (§ 57)</li> <li>• kontaktní centra (§ 59)</li> <li>• krizová pomoc (§ 60)</li> <li>• intervenční centra (§ 60a)</li> <li>• nízkoprahová denní centra (§ 61)</li> <li>• nízkoprahová zařízení pro děti a mládež (§ 62)</li> <li>• noclehárny (§ 63)</li> <li>• terénní programy (§ 69)</li> </ul>
žadatelé o mezinárodní ochranu	<p><b>NNO monitorují časté případy odmítání klientů migrantů</b> na základě jazykové bariéry či jejich státní příslušnosti. Např. u nocleháren či azylových domů pro osoby bez přístřeší mohou migranti čelit určité formě diskriminace, kdy jim služby nejsou poskytovány ve stejném rozsahu a za stejných podmínek jako občanům ČR. To se týká i občanů EU, což je však v rozporu se ZSS. <b>Je proto nutné vždy ověřit, zda konkrétní uchazeč skutečně nemá na poskytnutí této služby nárok.</b></p>
neregulérní migranti (bez pobytového oprávnění)	<p>§ 2 (1) - Nárok na základní sociální poradenství.</p> <p>§ 4 (3) - V případě, že se stali obětí obchodu s lidmi či zavlčení, mají nárok na služby: krizová pomoc, azylové domy, odborné sociální poradenství a terénní programy.</p>

Zdroj: Manuál lokální integrace migrantů. Sdružení pro integraci a migraci. 2021. Kapitola 9: Sociální oblast. Dostupné na: [https://www.migrace.com/adm/upload/docs/manual\\_09\\_1612778666.pdf](https://www.migrace.com/adm/upload/docs/manual_09_1612778666.pdf)





## Použité zdroje

- Alaggia, R., & Vine, C. (Ed.). (2006). *Cruel but not unusual: Violence in Canadian families*. Wilfrid Laurier Univ. Press.
- Anti-Slavery Interantional. (2014). *Trafficking for Forced Criminal Activities and Begging in Europe Exploratory Study and Good Practice Examples*. Anti-Slavery Interantional. [www.unodc.org/e4j/data/university\\_uni/trafficking\\_for\\_forced\\_criminal\\_activities\\_and\\_begging\\_in\\_europe\\_-\\_exploratory\\_study\\_and\\_good\\_practice\\_examples.html?lng=en](http://www.unodc.org/e4j/data/university_uni/trafficking_for_forced_criminal_activities_and_begging_in_europe_-_exploratory_study_and_good_practice_examples.html?lng=en)
- Augustine, J. (2004). Someone on the ramp. *Emergency Medical Services*, 33(11), 42, 44.
- Bednářová, Z. (2003). Streetwork. In O. Matoušek, *Metody a řízení sociální práce* (s. 169–178). Portál.
- Bednářová, Z., & Pelech, L. (2003). *Slabikář sociální práce na ulici*. Doplněk.
- Beňák, D. (2002). Organizace a financování terénní sociální práce. In M. Veselý (Ed.), *Úvod do terénní sociální práce* (s. 13–15). Drom romské středisko.
- Černá, D. (2008). Úvod do terénní sociální práce. In K. Janoušková & D. Nedělníková, *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: Sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky* (s. 9–24). Ostravská univerzita v Ostravě.
- De Genova, N. P. (2002). Migrant “Illegality” and Deportability in Everyday Life. *Annual Review of Anthropology*, 31(1), 419–447. <https://doi.org/10.1146/annurev.anthro.31.040402.085432>
- Dohnalová, E. (2014). Podstata a principy interkulturní práce. In D. Palaščíková (Ed.), *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: Zabraněná zkušenosti, práce a vzdělávání v ČR*. InBáze.
- Hagues, R. J., Cecil, D., & Stoltzfus, K. (2019). The experiences of German social workers working with refugees. *Journal of Social Work*, 146801731986030. <https://doi.org/10.1177/1468017319860305>
- Hechanova, Ma. R. A., Tuliao, A. P., & Hwa, A. P. (2011). If You Build It, Will They Come?: Adoption of Online Counselling among Overseas Migrant Workers. *Media Asia*, 38(1), 32–40. <https://doi.org/10.1080/01296612.2011.11726889>
- Hnilicová, H., & Dobiášová, K. (2011). Migrants’ Health and Access to Healthcare in the Czech Republic. *Central European Journal of Public Health*, 19(3), 134–138. <https://doi.org/10.21101/cejph.a3657>
- Hradečná, P., Holíková, K., Jelínková, M., Rozumková, P., Rozumek, M., & Valentová, E. (2011). Řešení otázek neoprávněného pobytu cizinců: Situace v ČR a ve vybraných evropských zemích. Linde Praha.

- Hříšná, L. (2021). *Děti, cizinci bez doprovodu* [Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích]. [https://theses.cz/id/qxfy45/diplomova\\_prace\\_Hrisna\\_Lenka.pdf](https://theses.cz/id/qxfy45/diplomova_prace_Hrisna_Lenka.pdf)
- Hudečková, L. (2007). *Děti ulice*. Masarykova universita.
- Irving, D., & Whitmore, S. (2013). *On the street: A practical guide for new social street workers*. Dynamo International network for for street workers. <https://www.streetchildren.org/resources/on-the-street-a-practical-guide-for-new-social-street-workers/>
- Janoušková, K., & Kvasnička, R. (2008). *Analýza vzdělávacích potřeb terénních pracovníků*. Ostravská univerzita.
- Jelínková, M. (2011). *Česká migrační a integrační politika v perspektivě mongolské migrace* [Disertační práce]. Fakulta sociálních věd, Univerzita Karlova.
- Jelínková, M., & Trlifajová, L. (2014). *Human Trafficking for the Purposes of Labour Exploitation and Forced Labour in the Czech Republic with a Special Focus on Citizen of Bulgaria and Romania* (Research Report TB010MZV039). Ministry of Foreign Affairs of the Czech Republic.
- Kotová, H., Krebs, M., Kunc, S., Strnad, M., Franěk, J., Fraňková, J., & Hofman, Z. (2015). *Streetwork!: Good practice 2015: Czech and foreign experiences from work in low threshold social services*.
- Kubek, M. (2010, srpen 3). Stanovisko ČLK k povinné mlčenlivosti lékaře ve věci poskytování lékařské péče nelegálním imigrantům na území ČR. *Migraceonline.cz*. <https://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/stanovisko-clk-k-povinne-mlcnenivosti-lekare-ve-veci-poskytovani-lekarske-pece-nelegalnim-imigrantum-na-uzemi-cr>
- Kutálková, P. (2010). *Přilíš úzká brána k lidským právům: Proces identifikace obchodovaných osob v České republice*. La Strada Česká republika. [https://strada.cz/images/Publikace/Analyza/prilis\\_uzka\\_brana\\_k\\_lidskym\\_pravum.pdf](https://strada.cz/images/Publikace/Analyza/prilis_uzka_brana_k_lidskym_pravum.pdf)
- La Strada. (2015). *Obchod s lidmi—Příručka pro organizace pracující s ženami bez domova*. <http://docplayer.cz/6770027-Obchod-s-lidmi-prirucka-pro-organizace-pracujici-s-zenami-bez-domova.html>
- Lewis, H. (2016). Negotiating Anonymity, Informed Consent and ‘Illegality’: Researching Forced Labour Experiences Among Refugees and Asylum Seekers in the UK. In D. Siegel & R. de Wildt (Ed.), *Ethical Concerns in Research on Human Trafficking* (Roč. 13, s. 99–116). Springer International Publishing. [https://doi.org/10.1007/978-3-319-21521-1\\_7](https://doi.org/10.1007/978-3-319-21521-1_7)
- Liebling, H., Burke, S., Goodman, S., & Zasada, D. (2014). Understanding the experiences of asylum seekers. *International Journal of Migration, Health and Social Care*, 10(4), 207–219. <https://doi.org/10.1108/IJMHS-06-2013-0016>
- Lotko, M., Leikuma, L., & Battle, M. G. (2016). Comparative analysis of outreach work with street children in Latvia, Czech Republic and India. *SHS Web of Conferences*, 30, 00035. <https://doi.org/10.1051/shsconf/20163000035>
- Magistrát města Brna. (2019). *Interkulturní práce v samosprávě: Příběh a výsledky inovačního projektu*. <https://esf2014.esfcr.cz/dap/LW/Views/Core/Detail?action=get&id=d38e9ae9-37e6-4a3b-94db-e67b8f9f5ee3&idbo=f42266a2-71fa-4be1-8242-eda4dd92bc4c&idForm=72365cd6-f664-4c8f-8b75-c637c9bfc32b#>

- Malinová, H., & Šídová, L. (2008). Ženy poskytující placené sexuální služby. In D. Nedělníková (Ed.), *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostravská univerzita.
- Maliňáková, L., & Tůma, J. (2006). Terénní sociální práce s cizinci. *Sociálně-zdravotnický horizont*, 1(1–2). <https://adoc.tips/queue/terenni-socialni-prace-s-cizinci.html>
- Matoušek, O. (2008). *Slovník sociální práce*. Portál.
- Matoušek, O. (2013). *Metody a řízení sociální práce*. Portál.
- McCullum, D., & Findlay, A. (2015). 'Flexible' workers for 'flexible' jobs? The labour market function of A8 migrant labour in the UK. *Work, Employment and Society*, 29(3), 427–443. <https://doi.org/10.1177/0950017014568137>
- Míčková, M. (2012). *Explorace jevu dětského zjebrání v Česku a na Slovensku*. Univerzita Palackého, Cyrilometodějská teologická fakulta.
- MKC. (2014). *Metodika sdílení zkušeností v oblasti pracovního uplatnění cizinců*. Multikulturní centrum Praha. [https://migraceonline.cz/images/publikace/mkc\\_metodika\\_na\\_web-1.pdf](https://migraceonline.cz/images/publikace/mkc_metodika_na_web-1.pdf)
- Musil, L. (2004). „Ráda bych Vám pomohla, ale-“: Dilemata práce s klienty v organizaci. Marek Zeman.
- MV ČR. (2016). *Aktualizovaná Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu*. Ministerstvo vnitra České republiky.
- MV ČR. (2020). *Národní strategie boje proti obchodování s lidmi v České republice na období 2020–2023*. Ministerstvo vnitra České republiky.
- MV ČR. (2020). *Zpráva o situaci v oblasti migrace a integrace cizinců na území České republiky v roce 2019*. Ministerstvo vnitra České republiky. <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/rocní-zpravy-o-situaci-v-oblasti-migrace-a-integrace-cizincu-v-ceske-republice-za-roky-2001-2019.aspx>
- Navrátil, P. (2001). Současné pojetí a dilemata disciplíny. In O. Matoušek, *Základy sociální práce* (Vyd. 1, s. 183–192). Portál.
- Nečasová, M. (2001). Úvod do filozofie a etiky v sociální práci. Masarykova univerzita.
- Nedělníková, D. (Ed.). (2008). *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*. Ostravská univerzita.
- Nedělníková, D. (Ed.). (2017). *Přínosy a limity terénní sociální práce*. [https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Sesit\\_socialni\\_prace\\_c\\_3.pdf/c60c2d1c-ff09-8a0b-c34f-dee61ae23309](https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/Sesit_socialni_prace_c_3.pdf/c60c2d1c-ff09-8a0b-c34f-dee61ae23309)
- OPU. (2013). *Manuál streetworku pro práci s cizinci pobývajících na území České republiky*. Organizace pro pomoc uprchlíkům. <https://adoc.tips/manual-streetworku-pro-praci-s-cizinci-pobyvajicimi-na-uzemi.html>
- Palaščíková, D. (Ed.). (2014). *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: Zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. In Bázze.
- Rees, S., & Pease, B. (2007). Domestic Violence in Refugee Families in Australia. *Journal of Immigrant & Refugee Studies*, 5(2), 1–19. [https://doi.org/10.1300/J500v05n02\\_01](https://doi.org/10.1300/J500v05n02_01)

- Riva, G., Wiederhold, B. K., & Ciproso, P. (2015). *The Psychology of Social Networking Vol.1: Personal Experience in Online Communities*. De Gruyter Open Poland.  
<https://doi.org/10.1515/9783110473780>
- Roy, M., Lavoie-Trudeau, É., Roy, M.-A., Clapperton, I., Couturier, Y., Lane, J., Bibeau, L., Ouellette, M., Benkhalti, M., & Camden, C. (2020). Barriers and Facilitators to Implementing Community Outreach Work, and Inter-professional Collaboration with Regional Partners. *Journal of Community Health*, 45(5), 979–986.  
<https://doi.org/10.1007/s10900-020-00816-w>
- Schebelle, D., Kubát, J., & Bareš, P. (2018). *Specifika integrace nezletilých dětí cizinců žijících na území České republiky*. Výzkumný ústav práce a sociálních věcí.
- Šámalová, I. (2020). *Práce dětí z asijských komunit v České republice*. Evangelická teologická fakulta, Univerzita Karlova.
- Špaček, J. (2013). *Terénní práce s uživateli drog—Cizinci* [Diplomová práce, Univerzita Karlova, Fakulta humanitních studií].  
<https://dspace.cuni.cz/handle/20.500.11956/55658>
- Trewnard, N. (Ed.). (2018). *How to convey child-friendly information to children in migration: A handbook for frontline professionals*. Rada Evropy/Council of Europe.  
<https://rm.coe.int/how-to-convey-child-friendly-information-to-children-in-migration-a-ha/1680902f91>
- Valentová, E. (Ed.). (2018). *Integrace cizinců v Česku z pohledu nevládních organizací*. Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty v ČR.  
<https://www.cizinci.cz/documents/551336/568677/Integrace+cizinc%2525C5%2525AF+z+pohledu+neziskov%2525C3%2525BDch+organizac%2525C3%2525AD.pdf/24c8025f-41db-dd18-da16-c62cb4907058>
- Vertovec, S. (2007). Super-diversity and its implications. *Ethnic and Racial Studies*, 30(6), 1024–1054.  
<https://doi.org/10.1080/01419870701599465>
- Veselý, M. (Ed.). (2002). Úvod do terénní sociální práce. Drom romské středisko.
- Vojtová, E. (2019). *Terénní sociální práce s migranty* [Diplomová práce]. Husitská teologická fakulta.



PhDr. Marie Jelínková, Ph.D.

## **METODIKA TERÉNNÍ SOCIÁLNÍ PRÁCE S MIGRANTY**

Vydalo: Sdružení pro integraci a migraci za finanční podpory hlavního města  
Prahy v roce 2022

Recenzenti: Mgr. Pavel Duba a doc. PhDr. Daniel Topinka, Ph.D.

Redaktor: Simona Heriban Kalíková, Marta Drápalová

Tisková příprava: Mgr. Blanka Klimešová

Tisk: Tiskplus, U Továren 256/14, Praha 15

Počet stran: 88

Vydání první