

**UNIVERZITA KARLOVA V PRAZE**

**HUSITSKÁ TEOLOGICKÁ FAKULTA**

**Terénní sociální práce s migranty**

Street work with migrants

Diplomová práce

Vedoucí práce:

Jan Kaňák, Ph.D.

Autor:

Bc. Eva Vojtová, DiS.

Praha 2019

## **Poděkování**

Ráda bych na tomto místě poděkovala svému vedoucímu práce Janu Kaňákovi, Ph.D. za trpělivost, čas, ochotu, zpětnou vazbu a podnětné komentáře, které mi v průběhu psaní této práce byly velmi nápomocné. Dále bych chtěla poděkovat všem komunikačním partnerkám za ochotu sdílet své zkušenosti a věnovat výzkumu svůj čas. Ráda bych poděkovala i rodičům, blízké rodině a přátelům, kteří mne při psaní práce vytrvale podporovali. Děkuji také svému partnerovi za péči, trpělivost, časový prostor a oporu, kterou mi po celou dobu byl.

## **Prohlášení**

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou práci „Terénní sociální práce s migranty“ vypracovala samostatně. Dále prohlašuji, že všechny použité prameny a literatura byly řádně citovány a že tato práce nebyla využita k získání jiného nebo stejného titulu.

V Praze dne

Bc. Eva Vojtová, DiS.

## **Anotace**

Diplomová práce se věnuje tématu: „Terénní sociální práce s migranty“ a to se zaměřením na dilema pomoci a kontroly. V teoretické části jsou vymezeny základní pojmy a témata. Přiblížena je cílová skupina cizinců v České republice, terénní sociální práce s migranty a její charakteristiky, specifika sociální a terénní sociální práce s migranty. Dále je pojednáno o dilematech v sociální práci, jejich vzniku, a podrobněji je popsáno dilema pomoci a kontroly a způsoby jeho zvládnání. Výzkumná část byla realizována metodou polostrukturovaného rozhovoru, za využití techniky kritického incidentu. Komunikační partnerky byly seznámeny s cílem výzkumu, průběhem rozhovoru a představena jim byla i technika kritického incidentu. Cílem kvalitativního výzkumu bylo zodpovězení hlavní výzkumné otázky: V jakých případech se terénní sociální pracovníci setkávají s dilematem pomoci a kontroly a jak jej řeší? Data byla analyzována pomocí zakotvené teorie, ze které byly využity jen její dílčí části.

## **Klíčová slova**

terénní sociální práce – migranti – dilema pomoci a kontroly – technika kritického incidentu – sociální práce

## **Annotation**

The thesis deals with the topic: “Street work with migrants”, focusing on the help and control dilemma. The theoretical part defines basic concepts and themes. The target group of foreigners in the Czech Republic, street work with migrants and its characteristics, specifics of social and street work with migrants are presented. Furthermore, the dilemmas in social work and their origin are discussed. Also, the dilemma of help and control and ways of coping with it are described in more detail. The research part was realized by the method of a semi-structured interview, using the technique of critical incident. The communication partners were acquainted with the aim of the research, the course of the interview and also the technique of critical incident was introduced. The aim of the qualitative research was to answer the main research question: In what cases do street workers encounter the dilemma of help and control and how does it address it? The data were analyzed using grounded theory from which only partial parts were used.

## **Keywords**

Street work - migrants – help and control dilemma - critical incident technique - social work

# OBSAH

SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK.....	8
ÚVOD .....	9
TEORETICKÁ VÝCHODISKA .....	11
1. Cizinci v České republice základní terminologie .....	11
1.1. Cizinci v České republice – statistická data .....	11
1.2. Integrační a migrační politika České republiky .....	15
2. Terénní sociální práce .....	18
2.1. Legislativní rámec terénní sociální práce .....	19
2.2. Metodika terénní sociální práce .....	20
2.3. Terénní sociální pracovník .....	22
2.4. Terénní sociální práce s migranty .....	23
2.4.1. Sociální práce s migranty .....	24
2.4.2. Specifika sociální práce s migranty .....	26
3. Dilemata sociální práce .....	28
3.1. Současná dilemata v sociální práci .....	28
3.2. Vznik dilemat .....	31
3.2.1. Pracovní podmínky, morální citlivost a morální ideály .....	33
3.3. Dilema pomoci a kontroly .....	34
3.3.1. Způsoby zvládnání dilematu pomoci a kontroly .....	36
VÝZKUMNÁ ČÁST .....	39
4. Metodologie výzkumu .....	39
4.1. Cíle výzkumu .....	39
4.2. Metoda sběru dat .....	39
4.3. Výzkumné otázky a operacionalizace .....	41

4.4.	Volba výzkumného vzorku, jednotka zkoumání a zjišťování.....	43
4.5.	Metoda analýzy dat .....	44
4.6.	Postup realizace výzkumu.....	45
4.7.	Etické zásady výzkumu.....	46
4.8.	Reflexe kvality realizovaného výzkumu .....	46
4.9.	Charakteristika výzkumného vzorku.....	47
5.	Výsledky výzkumu .....	48
5.1.	Tvorba konceptů.....	48
5.2.	Hledání teoretických vztahů mezi koncepty .....	59
5.3.	Volba ústředního konceptu a tvorba teorie .....	61
6.	Diskuze k výsledkům.....	64
	ZÁVĚR.....	67
	SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY .....	69
	SEZNAM PŘÍLOH .....	75
	PŘÍLOHY.....	76
	SEZNAM OBRÁZKŮ .....	78
	SEZNAM GRAFŮ A TABULEK.....	79
	ABSTRAKT.....	80
	ABSTRACT .....	81

## SEZNAM POUŽITÝCH ZKRATEK

atp.	a tak podobně
atd.	a tak dále
apod.	a podobně
CIT	technika kritického incidentu (critical incident technique)
ČR	Česká republika
ČSÚ	Český statistický úřad
č.	číslo
DVO	dílčí výzkumná otázka
GTM	metoda zakotvené teorie (grounded theory method)
mj.	mimo jiné
MPSV	Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky
MVČR	Ministerstvo vnitra České republiky
Např.	například
OSN	Organizace spojených národů
IOM	Mezinárodní organizace pro migraci
tj.	to jest
TSP	terénní sociální pracovník
tzv.	takzvaný, takzvaně
TZO	tazatelská otázka
USA	Spojené státy americké
vs.	versus



# ÚVOD

Sociální práce s migranty je v dnešní době velmi aktuálním tématem vzhledem k současnému vývoji migrace na domácí i Evropské půdě a jejímu dopadu nejen na trh práce, zdravotní situaci, ale také na nastolování agendy, která tak obyčejně rozděluje národy na dva nesmiřitelné tábory, jichž se týkají otázky tolerance, kulturního nacionalismu či svobody, tedy na tábory pro migraci a proti ní.

Téma bylo zvoleno s ohledem na skutečnost, že autorka se zajímá o terénní sociální práci s migranty. Terénní sociální práce s migranty je z jejího pohledu oblastí, která je na okraji praxe terénní sociální práce. Dostupná odborná česká literatura se tomuto tématu věnuje pouze okrajově a stejně tak je tomu ve vzdělávání sociálních pracovníků.

V české literatuře se tématu terénní sociální práce věnuje například Bednářová a Pelech (2000), Černá (2008) a Pastrňák (2008). Terénní sociální práce s migranty je detailněji popsána Organizace pro pomo uprchlíků (OPU) a věnuje se mu i Multikulturní centrum Praha. Podrobněji se odborná literatura věnuje sociální práci s migranty obecně Brnula (2007), Trousil (2007), Baláž (2012) a Günter (2010). Dilematu pomoci a kontroly věnuje především Musil (2008, 2006), Nečasová a Musil (2008), Nečasová (2001), Navrátil (2001), Kopřiva (2013) a Úlehla (2005). Z těchto zdrojů bylo primárně vycházeno v této diplomové práci.

V teoretické části byly definovány základní pojmy týkající se cílové skupiny migrantů, terénní sociální práce se zaměřením tuto cílovou skupinu a dále dilemata sociální práce s důrazem na dilema pomoci a kontroly, jeho vznik a způsoby jeho zvládnání.

Empirická část práce je věnována kvalitativnímu výzkumu, který byl proveden metodu polostrukturovaných rozhovorů s terénními sociálními pracovníky pracujícími s migranty. Využita byla technika kritického incidentu a analýza dat proběhla na základě zakotvené teorie. Nejprve byla definována hlavní výzkumná otázka a dílčí výzkumné otázky, popsána byla metodologie tvorby a analýzy dat a následně interpretace získaných dat.

Stanoveným cílem diplomové práce je poukázat na téma terénní sociální práce s migranty a zaměřit se na hlubší prozkoumání dilematu pomoci a kontroly. Jako výzkumný cíl práce bylo stanoveno zjistit, v jakých případech se terénní sociální pracovníci setkávají s dilematem pomoci a kontroly a jak jej řeší. Nedílnou součástí bylo předložení dostupné literatury a její analýza.

Téma by mělo být podnětné pro terénní sociální pracovníky zaměřující se na práci s migranty. Práce by měla sloužit k zamyšlení se nad tím, v jakých situacích se terénní sociální pracovníci při práci s migranty setkávají s dilematem pomoci a kontroly, jaké využívají strategie k jejich řešení samotní terénní sociální pracovníci v praxi a tím tématu věnovat pozornost, kterou si dozajista zaslouží.

# TEORETICKÁ VÝCHODISKA

## 1. Cizinci v České republice základní terminologie

Cílem této kapitoly je vysvětlit několik klíčových pojmů, jež jsou důležité pro orientaci v problematice terénní sociální práce s migranty. Dále bude poukázáno na různorodost cílové skupiny migrantů skrz statistická data o počtech cizinců v České republice s ohledem na účely pobytu (vypovídá o důvodech příjezdu cizinců do ČR) a národnostní složení. Dále je zmíněna integrační a migrační politika ČR, protože ta může ovlivňovat pracovní podmínky terénních sociálních pracovníků s migranty, které pokud jsou různorodé či nejasné mohou mít za vznik dilematických situací. (Musil, 2006)

### **Migrant**

V celosvětovém měřítku není obecně ustálená definice tohoto pojmu. Organizace spojených národů (OSN) tento pojem definuje jako každou osobu, která žije v zahraničí po dobu delší než jeden rok bez ohledu na to, zda se jedná o dobrovolnou či nedobrovolnou migraci a zda mají či nemají platné pobytové oprávnění. V praxi jsou však za migranty považovány i osoby, které zůstávají po dobu kratší než jeden rok. (Andrlová, Dumont, Kastnerová, nedatováno, s. 51)

### **Cizinec**

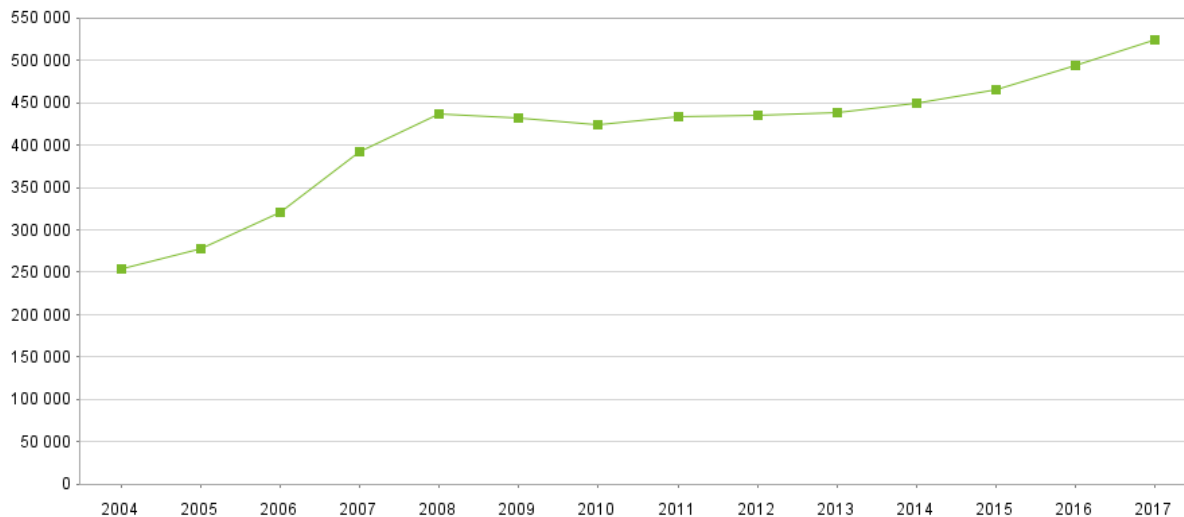
V České republice se v souvislosti s migranty užívá pojmu cizinec. V mezinárodním kontextu se však spíše užívá pojem migrant. (Andrlová, Dumont, Kastnerová, nedatováno, s. 51) V diplomové práci je používán jak pojem cizinec, tak i pojem migrant a to z toho důvodu, že v dostupné české literatuře je užíváno obojí názvosloví, která pojmenovává totéž. (Dohnalová, 2012; Trousil, 2007; Pastrňák, 2008)

### 1.1. Cizinci v České republice – statistická data

Podle Ministerstva vnitra ČR bylo ke dni 31. 7. 2017 v České republice evidováno 510 900 cizinců s legálním pobytovým statutem, což je 4,8 % populace. Z toho počtu cizinců je jich ze zemí třetího světa je 2,8%, konkrétně se jedná o 295 374 osob. (MVČR. Odbor azylové a migrační politiky, 2018, s. 7) Na grafu č. 1 je viditelný vývoj počtu cizinců v ČR od roku 2004 až do roku 2017. Je zde tendence k postupnému nárůstu počtu cizinců,

kdy v roce 2004 byl jejich počet nižší přibližně o polovinu, než je současný stav. (ČSÚ, nedatováno a, online)

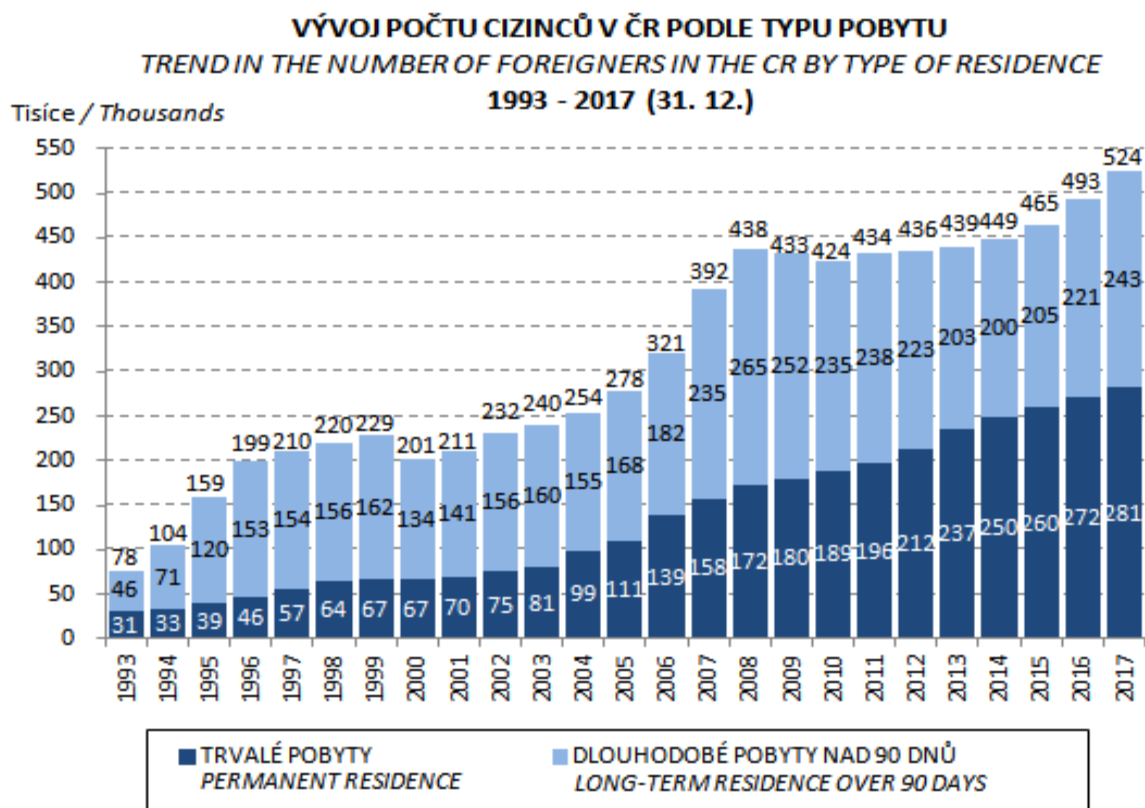
Graf č. 1 Cizinci v ČR



(ČSÚ, nedatováno a, online)

Z níže uvedeného grafu č. 2, Vývoj počtu cizinců podle typu pobytu vyplývá, že od roku 1993 postupně roste počet cizinců s trvalým pobytem v ČR a tato tendence trvá až doposud. U počtu cizinců s dlouhodobým pobytem nad 90 dnů byl zaznamenán i pokles oproti roku předchozímu a to v roce 2000. Dále v letech 2010-2017 počty lehce kolísají s tím, že v roce 2017 je zde opět viditelná tendence k nárůstu počtu cizinců s dlouhodobým pobytem. (ČSÚ, nedatováno b, online) Typ pobytu je pro terénní sociální práci podstatná informace, protože výrazně ovlivňuje mnoho aspektů života cizinců na území ČR. Například se jedná o zaměstnávání zaměstnanců ze zahraničí (Zákon č. 435/2004 Sb.), okruh oprávněných osob pro nárok na dávky státní sociální podpory (Zákon č. 117/1995 Sb.) atp.

Graf č. 2 Vývoj počtu cizinců podle typu pobytu



(ČSÚ, nedatováno b, online)

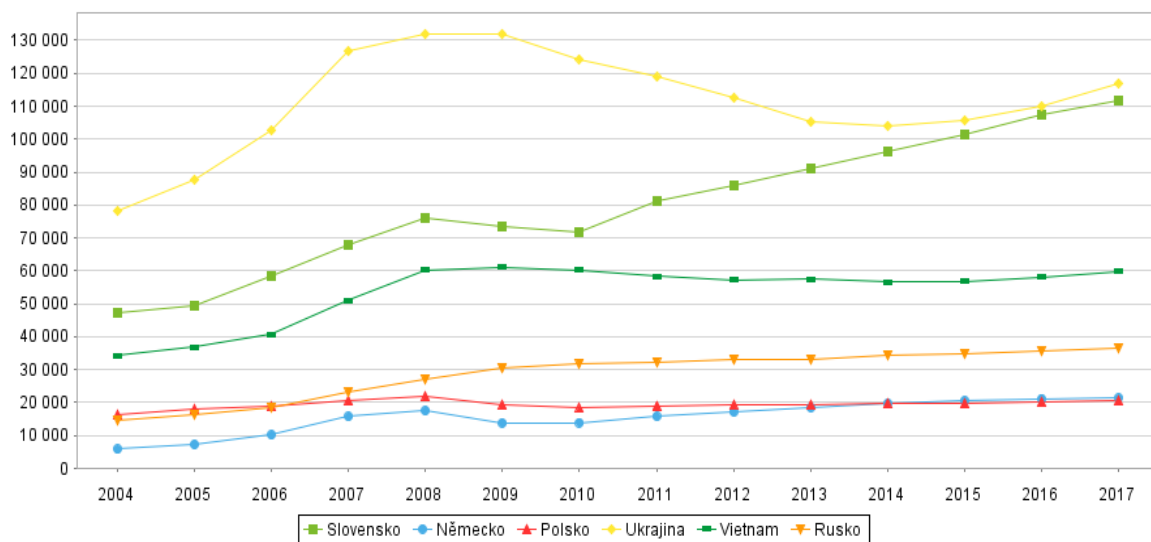
Na stránkách MV ČR, Odboru azylové a migrační politiky je uvedeno, že cizinci ze zemí třetího světa, kteří jsou v České republice za účelem pobytu spojeným s výkonem výdělečné činnosti, mají nejčastěji účel pobytu zaměstnání (29,3% cizinců ze třetích zemí) a podnikání (14,9% cizinců ze třetích zemí). Za účelem sloučení rodiny je v ČR 29,3% cizinců ze třetích zemí a za účelem studia 19,6% cizinců ze třetích zemí. Z toho vyplývá, že převyšují počty pobytů, které nejsou spojené s výdělečnou činností (54,8% cizinců) jako je účel pobytu sloučení rodiny, studium a humanitární důvody. Podle pohlaví je na území stále více mužů 53,5% oproti 46,2% žen. Je zde tendence k nárůstu počtu dětí, žen a seniorů. Počet cizinců z třetích zemí v důchodovém věku je 20 568 a toto číslo má zvyšující se tendenci v průběhu posledních sedmi let. Veškerá výše uvedená statistická data jsou ke dni 31. 7. 2017. (MVČR. Odbor azylové a migrační politiky, 2018, s. 7) Narůstají také počty dětí a studentů ze třetích zemí navštěvujících mateřské, základní, střední a vysoké školy. Mateřské školy navštěvovalo ve školním roce 2016/2017 celkem 9 494 dětí cizinců ze třetích zemí, základní školy navštěvovalo 20 237 cizinců. Na středních školách studovalo 9 063 žáků-cizinců, na vyšších odborných školách 611 studentů a na vysokých školách 43 622

studentů cizinců. Počty cizinců, kteří v České republice jsou příjemci sociálních dávek, nejsou vysoké, je to 1,3% k červnu 2017. (MVČR. Odbor azylové a migrační politiky, 2018, s. 8)

Terénní sociální práce s migranty se zaměřuje na cizince ze třetích zemí ale i občany EU, to znamená se všemi druhy pobytových oprávnění. (OPU, nedatováno) Z výše uvedených informací a grafů je možné si lépe představit, jak je tato cílová skupina různorodá, co se týče národnosti, věkového rozložení, účelů pobytu na území a jak je početná.

Na základě níže uvedeného Grafu č. 3 Cizinci podle země původu je možné si vytvořit představu o nejvíce zastoupených skupinách cizinců podle země původu a tedy o cílové skupině terénní sociální práce s migranty. „Více než 70 % cizinců na území České republiky tvoří státní příslušníci šesti zemí – Ukrajiny (113 397), Slovenska (109 914), Vietnamu (59 279), Ruska (36 343), Německa (21 148) a Polska (20 462). Občané Ukrajiny, Vietnamu a Ruska tak tvoří téměř tři čtvrtiny osob primární cílové skupiny integračních opatření. Následují občané USA (8 292), Mongolska (7 636), Číny (6 485), Kazachstánu (5 733), Moldavska (5 381), Běloruska (5 297) a Indie (3 238).“ (MVČR. Odbor azylové a migrační politiky, 2018, s. 7)

Graf č. 3 Cizinci podle zemí původu



(ČSÚ, nedatováno c, online)

## 1.2. Integrační a migrační politika České republiky

Na realizaci integrační a migrační politiky České republiky se podílejí státní i nestátní organizace. Profesionální sociální práce vychází právě z dokumentů, které ji dále upravují. Základním dokumentem, který v České republice upravuje integraci cizinců je Koncepce integrace cizinců. V tomto dokumentu jsou definovány základní bariéry integrace a jsou zde nastaveny záměry politiky integrace cizinců v ČR. Koordinátorem integrační politiky v České republice je ministerstvo vnitra, které zpracovává konkrétní postupy na podporu integrace cizinců v ČR, vydávány jsou v souhrnném dokumentu Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců. (MPSV, 2016, online)

Cílovou skupinou integračních opatření jsou především cizinci ze třetích zemí pobývající na území ČR legálně, kteří nejsou žadateli o mezinárodní ochranu. Komplementární skupinou osob jsou cizinci s udělenou mezinárodní ochranou (lze využívat integrační opatření Státního integračního programu). Dále pak občané EU (občané EU, Evropského hospodářského prostoru a Švýcarska) v obtížné životní situaci. Výjimečně mohou být cílovou skupinou občané ČR, kteří mají podobné potřeby integrace jako již zmíněné skupiny cizinců. Protože integrace je proces oboustranný, tak cílovou skupinou je i majoritní společnost. (MVČR. Odbor azylové a migrační politiky, 2018, s. 6)

Integrační a migrační politika v ČR si stanovuje několik oblastí, jež jsou prioritní v oblasti integrace cizinců. „*Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu definuje pět klíčových oblastí integrace cizinců, jimiž jsou znalost českého jazyka, ekonomická a sociální soběstačnost, sociokulturní orientace ve společnosti, vztahy mezi komunitami a princip postupného nabývání práv cizinců v návaznosti na postupné nabývání vyšších pobytových statusů na území České republiky.*“ (MVČR. Odbor azylové a migrační politiky, 2018, s. 9) Podstatnými oblastmi je i posílení informovanosti cizinců a majoritní společnosti a prohlubování komunikace na toto téma s širší veřejností, občany i cizinci. (MVČR. Odbor azylové a migrační politiky, 2018, s. 9)

Co se týče znalosti českého jazyka, tak je v Koncepci integrace cizinců uvedeno, že právě znalost českého jazyka je základním kamenem integrace. Znalost jazyka totiž umožňuje sociální a pracovní začlenění do společnosti a lepší porozumění mezi majoritou a cizinci, samozřejmě je podstatná i pro děti cizinců při školní úspěšnosti. Rozvoj znalosti českého jazyka je možný skrz kurzy českého jazyka (pro děti i dospělé podle jejich potřeb – stupeň znalosti jazyka, příprava na zkoušky k získání trvalého pobytu či občanství, atp.).

Tyto kurzy by měly být dostupné napříč celým územím České republiky a i s ohledem na zranitelné skupiny cizinců, jako jsou ženy cizinky. Navržen je soubor opatření, mezi která patří poskytování doučování ve školách, zajištění tlumočnicků, podpora pedagogickým pracovníkům, kteří pracují s žáky s odlišným mateřským jazykem, využívání dotačních programů a mnoho dalšího. (MVČR. Odbor azylové a migrační politiky, 2018, s. 9-11)

V oblasti ekonomické soběstačnosti Koncepce integrace cizinců (MVČR. Odbor azylové a migrační politiky, 2018, s. 11-12) je kladen důraz především na udržitelné začlenění na trh práce a eliminaci diskriminace na trhu práce a tím tedy omezování jejich závislost na podpoře od státu. Součástí je i orientace cizinců v oblasti práv a povinností cizinců v České republice. Mezi doporučení, která jsou zde uvedena, patří informovanost cizinců o legálním zaměstnávání, systému sociálních služeb, sociálních dávek, nezaměstnanosti. Neméně důležitá je i informovanost zaměstnavatelů o legálním zaměstnávání cizinců s ohledem na typ pobytu. Podstatné je i rozvíjet programy, jež brání diskriminaci cizinců na trhu práce a pracovnímu vykořisťování. Důležitým cílem je: „Z dotací ze státního rozpočtu na sociální služby podporovat sociální služby, jejichž cílovou skupinou jsou také cizinci, zaměřené na odborné sociální a terénní poradenství, sociální rehabilitaci, terénní sociální práci (streetwork), vzdělávání sociálních pracovníků a dalších subjektů, aktivizační služby a azylové domy.“ (MVČR. Odbor azylové a migrační politiky, 2018, s. 12)

Koncepce integrace cizinců zdůrazňuje, že orientace cizince ve společnosti usnadňuje integraci cizinců do české společnosti a je třeba se zaměřit na zranitelné skupiny cizinců (ženy cizinky a cizince seniory). Podpora cizinců a jejich orientace v českém prostředí se zaměřuje na přípravu cizinců před příjezdem do země, na nově příchozí cizince a cizince již žijící na území České republiky. Mezi konkrétní opatření patří poskytování informací přes zastupitelské úřady v zahraničí, realizaci adaptačně integračních kurzů pro nově příchozí migranty, poskytování asistencí, služeb tlumočnicků, kurzů zaměřujících se na sociokulturní orientaci cizinců žijících v ČR atp. (MVČR. Odbor azylové a migrační politiky, 2018, s. 13-14)

V oblasti vzájemných vztahů mezi komunitami jde o rozvíjení tolerance, potírání rasismu a xenofobie a podporu komunikace mezi cizinci a majoritou. Protože je integrace oboustranným procesem, tak se tyto snahy zaměřují na celou společnost. Doporučená opatření je možné realizovat díky dotačním řízením anebo výzvám, kterých se účastní cizinci i majorita a to i se zvýšenou podporou zranitelných skupin cizinců (kulturní aktivity,



formální i neformální setkávání, osvětové akce). Podstatná je podpora objektivní mediální prezentace dané problematiky, podpora využití interkulturních pracovníků, tlumočnicků atp. (MVČR. Odbor azylové a migrační politiky, 2018, s. 14-15)

V oblasti nabývání práv v závislosti na délce pobytu má pro cizince motivační charakter to, že s délkou pobytu získávají vyšší pobytové statuty, z nichž plynou pro cizince další a další sociální výhody, což je motivuje k integraci. (MVČR. Odbor azylové a migrační politiky, 2018, s. 15)

## 2. Terénní sociální práce

Cílem této kapitoly je definovat terénní sociální práci, popsat zakotvení v české legislativě, její cíle a charakteristiky, metodiku terénní sociální práce, osobnost terénního sociálního pracovníka a podrobněji popsat terénní sociální práci s migranty. Uvedena je i kapitola sociální práce s migranty a její specifika pro vytvoření uceleného náhledu na problematiku práce s migranty, z těchto doporučení lze vycházet i při terénní sociální práci s migranty.

Černá (2008, s. 10) uvádí, že přesně vydefinovat terénní sociální práci je obtížné. Někdy bývá označována jako streetwork, tzn. práce na ulici a veřejných prostranstvích. Nicméně terénní sociální práce je mnohem širším pojmem, je často ztotožňována s pojmy, jako je „terénní práce“, „terénní programy“, „komunitní sociální práce“ a „streetwork“.

Bednářová a Pelech (2000, s. 7, 11) v knize „Sociální práce na ulici. Streetwork.“ také uvádějí, že mezinárodní terminologie sociální práce na ulici není jednotná a používá se vícero názvů, které mají podobný význam (streetwork, práce na ulici, vyhledávací sociální práce, mobilní sociální práce, terénní sociální práce s mládeží). Tato označení se různí, nicméně jejich obsah se ve své podstatě shoduje.

Ve slovníku sociální práce (Matoušek, 2008, s. 229) je terénní sociální práce definována jako sociální práce s rizikovými jednotlivci či skupinami, která je uskutečňována sociálními pracovníky v přirozeném prostředí klientů. Dále uvádí, že součástí terénní sociální práce je vyhledávání klientů a navazování kontaktu s nimi, poskytování sociální pomoci, mapování oblasti a práce se získanými informacemi o sociální situaci cílové skupiny. V ideálním případě má terénní sociální práce pozitivně ovlivňovat životní styl klientů a jedním z důležitých cílů je i napojení klientů na specializované služby.

*„Definujeme-li streetwork, míníme specifickou vyhledávací, mobilní terénní sociální práci, která zahrnuje aktuální nízkoprahovou nabídku sociální pomoci osobám, u nichž je předpoklad, že sociální pomoc potřebují a dosud nejsou v kontaktu s příslušnou institucí. Tyto osoby (klienti) jsou kontaktovány ve svém přirozeném prostředí, tzn. v místech a v době, kde a kdy se nejvíce vyskytují.“* (Bednářová, 2003, s. 169)

*„Terénní sociální práce je jedním z účinných nástrojů, jak předcházet sociálnímu vyloučení jednotlivců, rodin či celých sociálních skupin z určitých interakcí a z provozu sociálních institucí, které jsou ve společnosti přístupné většině.“* (Černá, 2008, s. 9)

Cílem terénní sociální práce je vyjít vstříc cílové skupině, protože většina jiných způsobů intervence probíhá v institucích a vychází z toho, že potřebné osoby samy vyhledají pomoc. Terénní sociální práce oproti tomu klienty vyhledává mimo instituce, aby jim mohla poskytnout informace a služby v jejich přirozeném prostředí. (Nedělníková a Gojová, 2008, s. 27-28) Černá (2008, s. 11, 14) uvádí jako cíle terénní sociální práce především prevenci sociálního vyloučení jedinců, rodin či celých sociálních skupin ze vzájemného působení s majoritní společností a ze systému sociální pomoci, která je přístupná všem bez rozdílu. Další podstatné cíle jsou zabránění prohlubování sociálního vyloučení, prevence sociálně patologických jevů, sociální začlenění, zmírňování negativních důsledků a rizik životních situací klientů a zmírnění dopadu na společnost jako takovou. Dále je to vyrovnávání rozdílů mezi lidmi ve společnosti a pomoc získat anebo obnovit sociální kompetence důležité pro fungování ve společnosti. V neposlední řadě je cílem i předávání informací, tedy poradenství.

## 2.1. Legislativní rámec terénní sociální práce

S ohledem na cílovou skupinu a na sociální služby, které se zaměřují na práci s cizinci, je níže terénní sociální práce vymezena pouze dle zákona č.108/2006 Sb., o sociálních službách. Cílovou skupinou terénních programů jsou cizinci, kteří jsou ohroženi sociálním vyloučením anebo již cizinci vyloučení majoritou. (OPU, nedatováno) §33 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách říká, že „*Terénními službami se rozumí služby, které jsou osobě poskytovány v jejím přirozeném sociálním prostředí.*“ (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Sociální služby jsou definovány podle §3 a) Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách takto: „*Činnost nebo soubor činností podle tohoto zákona zajišťujících pomoc a podporu osobám za účelem sociálního začlenění nebo prevence sociálního vyloučení.*“ (Zákon č. 108/2006 Sb.) Společným znakem je pro tyto služby to, že jsou vykonávány v přirozeném prostředí. Přirozené prostředí je v Zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách §3 d) definováno takto: „*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.*“ (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Terénní programy jsou definovány v zákoně č. 108/2006 Sb., o sociálních službách §69 „*Terénní programy jsou 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.*“ (Zákon č. 108/2006 Sb.) Vyhledávání a snižování rizik spojených s ohrožujícím způsobem života je cílem terénních programů a ten je naplněn skrz pomoc a podporu v situacích každodenního života (uplatňování právních nároků a zájmů, zajištění úkonů každodenního života) a pomoc při kontaktu ve společnosti. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

## **2.2. Metodika terénní sociální práce**

Při své práci používá terénní sociální pracovník několik metod práce, patří sem zejména rozhovor, práce s dokumenty (pomoc při vyplňování a porozumění obsahu atp.), vyjednávání s úřady či jinými subjekty, doprovody (na úřady, do škol, atp.). Další metody jsou koordinační činnost se zapojením více klientů, konzultace s odborníky, komunikace s dalšími organizacemi a institucemi či pomoc v krizi. Metody terénní sociální pracovník používá na základě toho, že klient požádá o pomoc anebo na základě nabídky pomoci od pracovníka. Podmínkou úspěšné spolupráce je stanovení zakázky, ve které je jasně definován způsob práce a cíle, které chce klient naplnit. (Pastrňák, 2008, s. 59)

Bednářová a Pelech (2000, s. 23) rozdělují metodologicky streetwork na tři formy - přímá práce, nepřímá práce a práce přesahující. Přímou práci se rozumí konkrétní činnost, která je vykonávána s cílovými skupinami, tedy přímo s klienty ať už v terénu anebo v zařízeních (streetwork, skupinová práce v nízkoprahových zařízeních, individuální podpora). Nepřímou práci představuje plánování a zajišťování služeb, administrativa, komunikace s institucemi, prezentace služeb atp. Přesahující práce zahrnuje metodické vedení, supervizi, intervizi, vzdělávání a mediaci.

Nedělníková a Gojová (2008, s. 29-32) činnosti terénních sociálních pracovníků dělí obdobně jako Bednářová a Pelech (2000). Následující text, tedy rozdělení činností terénních sociálních pracovníků, vychází právě z jejich příspěvku, uvedeném ve Sborníku studijních textů s názvem Profesionální dovednosti terénních sociálních pracovníků, kde se tomuto tématu věnují v kapitole Základní činnosti terénního sociálního pracovníka.

## **1. Přímá práce s klienty**

A) Depistáž – terénní sociální pracovník vyhledává a kontaktuje potenciální klienty služby. Navazování kontaktu může probíhat několika způsoby, může se jednat o přímé oslovení klientů v jejich přirozeném prostředí, pracovník může nechat iniciativu na potenciálních klientech a vyčká, až jej klienti sami osloví (pravidelné návštěvy lokality a postupné získávání důvěry). Dalším způsobem je zprostředkování kontaktu s klienty díky třetí osobě, která má s danou cílovou skupinou vazby, anebo je možné potenciální klienty kontaktovat nepřímo (letáky apod.).

B) Poskytování sociální služby v souladu s vyhláškou č. 505/2006, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách. Poskytování základního sociálního poradenství a odborného sociálního poradenství, službu terénní programy, realizace case managementu.

## **2. Nepřímá práce pro užitek klientů**

A) Terénní sociální pracovník mapuje prostředí (s ohledem na typ služby a její cíle) a vyhledává možnosti a zdroje, jak naplnit cíle klienta a zároveň vyhodnocuje rizika spojená s řešením případu.

B) Optimalizuje spolupráci a je hybatelem změn v zájmu klientů a je aktivním účastníkem na poli sociální politiky (především na lokální úrovni), vyjadřuje se k navrhovaným zákonům atp.

C) Realizuje preventivní aktivity – osvěta, besedy, vzdělávací aktivity apod.

D) Spolupracuje s dalšími organizacemi ve prospěch klienta.

**3. Činnosti pro realizaci a rozvíjení sociální služby jako takové** což je propagace služby, tvorba projektů, hodnocení služby a příprava podkladů pro tyto aktivity.

**4. Metodické vedení terénních pracovníků na základě organizační struktury samotné organizace.** Terénním pracovníkům poskytuje metodické vedení, týkající se case managementu, edukace, plnění standardů kvality služby, zvyšování kompetencí, metodické porady atp.

**5. Činnosti posilující profesní rozvoj pracovníka** jako je vzdělávání, supervize, metodické konzultace atp.

Veškeré činnosti terénních sociálních pracovníků, musí být v souladu s náplní jejich práce a musí k nim být pověřeni vedoucím pracovníkem služby. Zároveň jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech informacích týkajících se klientů i organizace a to i po ukončení pracovního poměru. Mlčenlivost upravuje Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. (Nědělníková a Gojová, 2008, s. 29-32)

### **2.3. Terénní sociální pracovník**

Mezi předpoklady výkonu profese terénního sociálního pracovníka patří odborné znalosti a dovednosti, praktické zkušenosti, všeobecný přehled, respekt ke klientům, organizační a komunikační dovednosti, profesionální přístup, flexibilita, vstřícnost a otevřenost. Terénní sociální pracovník by měl mít opravdový zájem o klienta, hovořit pomalu, srozumitelně a být schopen empatie. Neméně důležitá je i důvěryhodnost, odvaha, emoční stabilita, ochota pomoci a schopnost nastavit si vlastní hranice a zároveň si je plně uvědomovat. (Černá, 2008, s. 20)

Všichni sociální pracovníci a tedy i terénní sociální pracovníci musí splňovat podle §110 Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách několik kritérií. Musí být svéprávní, bezúhonní, zdravotně způsobilí a odborně způsobilí podle tohoto zákona, tj., musí mít dosaženo potřebné úrovně vzdělání. (Zákon č. 108/2006 Sb.)

Nesétová v knize Úvod do terénní sociální práce uvádí toto desatero terénní sociální práce, jež je podmínkou pro její úspěšnou realizaci:

1. Terénní sociální pracovník má rád svoji profesi.
2. Na svoji práci je TSP hrdý.
3. Klienty bezpodmínečně přijímá.
4. TSP si uvědomuje svoje možnosti a ví, že nelze zachránit všechny klienty a situace.
5. TSP zná své kompetence a jedná s nimi v souladu.
6. TSP si uvědomuje poslání a cíle své organizace, orientuje se v její organizační struktuře a je si vědom své pozice v ní.
7. Dodržuje povinnost mlčenlivosti.

8. Chová se tak, aby mohl jít příkladem svým klientům.
9. Umí klientovi říci ne, pokud není v jeho možnostech klientovi v nějaké situaci pomoci.
10. Slibuje jen to, co je reálně dodržet. (Nesětová P., 2002, s. 22)

## 2.4. Terénní sociální práce s migranty

Základním úkolem terénních sociálních pracovníků s migranty je mapování určených lokalit a zjištění, kde se cílová skupina (cizinci) zdržují, rozdávat zde informační letáky a postupně s cílovou skupinou navazovat kontakt. Vyhledávání a oslovení cílové skupiny je odlišné v tom, že je třeba, aby byl sociální pracovník velmi dobře jazykově vybaven. Musí být schopen komunikovat v jazyce dané komunity, která v dané lokalitě žije, protože to výrazně napomáhá při navazování důvěrného vztahu mezi terénním sociálním pracovníkem a klientem. Podstatné jsou i znalosti o zemi původu klienta (realie, zvyky), díky nimž mohou pracovníci lépe porozumět klientům a situacím, v jakých se nacházejí. Z bezpečnostních důvodů se doporučuje práce ve dvojicích, výhodou je, pokud jeden z pracovníků je cizincem anebo osobou s migrantským původem žijící v České republice po delší dobu, který se tedy orientuje nejen ve své kultuře ale i v českém sociálním prostředí. (Multikulturální centrum Praha, nedatováno, s. 46-47) Toto často vykonávají tzv. interkulturální pracovníci, jejich profese je definována v národní soustavě povolání takto: „*Interkulturální pracovník poskytuje asistenci, včetně tlumočení, při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi, podporuje soužití majority a migrantů, napomáhá integraci migrantů a migrantských komunit do majoritní společnosti.*“ (Národní soustava kvalifikací, nedatováno) Je vhodné, aby interkulturální pracovníci absolvovali Kurz pro pracovníky v sociálních službách a to s důrazem na poradenství a asistenci migrantům podle Zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách. (Interkulturální práce, nedatováno)

Při terénní sociální práci s cizinci a zejména u doprovodů klientů, kde dochází k interakci s majoritní společností, je třeba vždy dobře promyslet, kdy za klienta jednat. S klientem je třeba spolupracovat partnersky anebo tlumočit a až v poslední řadě přistoupit k samotnému jednání či mluvení za klienta (v případě kdy tak není schopen učinit sám z důvodu vnitřních či vnějších překážek např. jazyková bariéra). Je podstatné se vždy domluvit na konkrétní zakázce a na té s klientem pracovat. (Multikulturální centrum Praha, nedatováno, s. 46-47)

Sociální práce s cizinci klade na pracovníky vysoké nároky, je důležité, aby byli velmi dobře vybaveni schopnostmi empatie a dokázali na situaci nahlížet z pohledu klienta. Současně je třeba, aby pracovník uměl udržet hranice své profese a byl tedy mediátorem mezi majoritní a minoritní skupinou. Neméně podstatné je i umění naslouchat, protože ne vždy jsou cizinci schopni přesně popsat podstatu problému či situace, která nastala. Pracovník by měl mít i dobré odborné znalosti odpovídající dané době. Měl by klienty informovat o tom, jak funguje česká společnost, jaké jsou zde právní normy a ujistit cizince o tom, že v případě, že se cítí diskriminováni či mají pocit, že jsou jejich práva porušována, tak se mohou na pracovníka kdykoli obrátit. Může se stát, že cizinci nejsou schopni rozpoznat, kdy jsou jejich práva porušována či jsou diskriminováni. Pracovník se musí dostatečně orientovat v systému sociálních služeb, aby mohl klienty odkazovat na návazné služby, kde klient může vyhledat potřebnou pomoc, která již není v kompetencích pracovníka. (Multikulturní centrum Praha, nedatováno, s. 46-47)

Cílem terénní sociální práce je podle Organizace pro pomoc uprchlíkům (OPU) podpora cizinců v integraci do společnosti tak, aby byli schopni nezávislého fungování. Součástí terénních programů je aktivní vyhledávání klientů, kteří jsou sociálně vyloučeni, anebo u nich existuje reálně riziko sociálního vyloučení a neumí svoji životní situaci řešit svépomocí. Podstatou terénních programů je informovat klienty o dostupných službách, o jejich právech a povinnostech, vytvářet plán intervence, zlepšit orientaci klienta v právním systému ČR, společnosti atp. (OPU, nedatováno)

### **2.4.1. Sociální práce s migranty**

Cizinci žijící v jiné zemi, než je země jejich původu zpravidla narážejí na různé překážky, kdy některé z nich jsou specifické právě pro tuto cílovou skupinu. Tyto překážky lze shrnout do několika skupin: zaměstnání, vzdělávání a společenská integrace. Ve vzdělávání se vyskytují potíže s jazykem, ztrátou potřebných dokladů o vzdělání a nemožnost ověřit stupeň dosaženého vzdělání anebo i problémy spojené s nedostatkem informací o českém vzdělávacím systému. V oblasti zaměstnání cizinci často postrádají informace o trhu práce, potýkají se s neznalostí jazyka, dlouhodobou nezaměstnaností, diskriminací ze strany zaměstnavatelů (nelegální zaměstnávání, věková diskriminace atp.), nedostatečně uznanou kvalifikací v nové zemi, atp. Společenské integraci brání pocit izolace a marginalizace, neznalost společenského prostředí a jeho norem, neznalost dostupných



služeb (společenské a kulturní akce), nedostatek sociálních kontaktů a neschopnost komunikovat v daném jazyce či negativní projevy vůči migrantům ve veřejném prostoru, atd. (Günter, 2010, s. 39-41)

Sociální práce se zaměřuje na problémové oblasti migrace v psychické a celospolečenské oblasti, které je třeba vnímat komplexně. Cizinci se musí adaptovat na nové sociální prostředí s odlišnými společenskými normami, jazykem a kulturou, což se mnohdy může projevovat odmítáním nové kultury, sníženým sebehodnocením, podrážděností, uzavřeností do sebe, neschopností efektivní práce, psychickými či psychosomatickými onemocněními, problémy ve vztazích (manželství atp.). Také může vzniknout pocit, že člověk nikam nepatří a idealizuje si pak minulé komunity a život v nich. Migrant může prožívat i psychickou deprivaci a trpět posttraumatickou stresovou poruchou v důsledku zážitků ze země, kterou opustil. Projevem jsou deprese, mlčenlivost, poruchy spánku, úzkost, vyhýbání se sociálním kontaktům atp. Tyto osobní i celospolečenské překážky zmíněné výše jsou v centru zájmu sociální práce. Je důležité pracovat nejen s cizinci ale i s majoritní společností. (Trousil, 2007, s. 104)

Sociální pracovníci přicházejí do kontaktu s cizinci, pokud jejich rodina a přátelé nejsou schopni jim pomoci, nebo pokud takováto sociální síť nefunguje anebo zcela chybí. Jestliže je sociální síť nefunkční a cizinci nemohou využívat přirozené vazby k řešení vlastní situace, přichází často na řadu komerční služby, jež jsou poskytovány v rámci etnické komunity. Tyto zprostředkovatelské služby však posilují závislost cizinců a může docházet i k jejich zneužití a je na ně nahlíženo jako na potencionálně nebezpečné. Veřejných sekundárních sítí a jejich služeb pomoci cizinci využívají méně a příležitostně, což se díky integračním aktivitám postupně mění. (Baláž, 2012, s. 98)

Trousil (2007) v časopise Sociální práce vymezuje cíle sociální práce s migranty podle Sotoniakové (2004), jedná se tedy o práci na situaci klienta a prevenci ohrožujících situací. Součástí sociálních služeb je nejen sociální ale i psychosociální a právní poradenství, administrativní a technická podpora, zprostředkování volnočasových aktivit, materiální pomoci, lékařské péče atp. (Trousil, 2007, s. 105)

Brnula (2007, s. 115) k cílům sociální práce s cizinci dále dodává, že je třeba předcházet sociálním problémům, které vznikají následkem psychického, fyzického či sociálního vývoje jedinců, rodin anebo sociálního prostředí. Tento cíl společně naplňují jak klienti, tak pracovníci za využití odborných metod pomoci a pracovník podporuje klienta

v procesu adaptace a integrace do společnosti. Společně s ním hledá zdroje pomoci a podpory a na ně se je snaží napojit a totéž platí i pro sociální práci s žadateli o azyl a azylanty.

Baláž (2012, s. 98) zase definuje cíle sociální práce s cizinci jako snahu o samostatné sociální fungování cizinců ve společnosti a předcházení závislosti na sociálních službách. Při praxi sociálních pracovníků lze využít teorie sítí, která pracovníkům pomůže definovat klientův problém, zmapovat jejich sociální síť a tak nahlédnout na situaci klienta komplexně. Dále může pomoci s plánováním a realizací sociální intervence.

#### **2.4.2. Specifika sociální práce s migranty**

Sociální pracovník pracující s migranty je postaven do několika rolí, které je třeba naplňovat. Je reprezentantem společnosti/státu, obhájce klienta a jeho zájmů a zprostředkovatel mezi imigranty a majoritní společností. Pracovník má být loajální ke společnosti a ke klientovi zároveň a je třeba, aby tyto pozice byly v rovnováze. Na sociální pracovníky je mnohdy vyvíjen velký tlak ze strany klientů na základě role zprostředkovatele, kdy mohou mít nereálná očekávání a mohou mít sklony přenášet na ně plnou zodpovědnost za řešení jejich vlastních problémů. Je proto důležité, aby si sociální pracovník tuto roli uvědomoval a byl schopen ji reflektovat a tím předejít syndromu vyhoření. (Trousil, 2007, s. 105)

*„Je důležité, aby profesionálové v pomáhajících profesích v České republice byli připraveni na setkání s odlišnými kulturami, uměli pozitivně zacházet s rozdíly a nabízet účinnou pomoc, která usnadní začleňování migrantů do hostitelské země. Dále je důležité studium odborné literatury a cizích jazyků, zájem o rozličné kultury, blízké vztahy s migranty a četba beletrie nejlépe z pera migrantů samotných, která se zaměřuje na proces migrace a integrace.“* (Dohnalová, 2012, s. 3) Součástí kvalitního vzdělávání sociálních pracovníků, aby byli připraveni na práci s cizinci, je mimo jiné i vzdělávání v oblasti práce s veřejností a s jejími postoji a názory. Nestačí pouze pracovat s migranty na jejich integraci do společnosti, ale je třeba pracovat i s majoritou, aby integrace byla možná. (Brnula, 2007, s. 118)

Sociální práce s migranty má významnou funkci na poli integrace cizinců do majoritní společnosti. Trousil (2007, s. 105-106) uvádí, že Uherek (2003) poukazuje na to, že úspěšná integrace v české společnosti je realizována často skrze volnočasové sportovní

aktivity v místě bydliště. Ostatní možnosti integrace nejsou do takové míry obvyklé. Vhodným prostředkem k integraci je i realizace kulturních akcí či besedy a práce s dětmi.

Sociální pracovník by měl klientovi umět pomoci v řešení jeho náročné životní situace a měl by jej do řešení zapojit v co největší možné míře. Současně by měl umět pojmenovat a vysvětlit problémy majoritní společnosti, která na migranty reaguje. Vzhledem k tomu, že problémy spojené s migranty jsou více povahy ideologické a náboženské než etnicko-kulturní. (Trousil, 2007, s. 107,108)

Sociální pracovník by měl vždy při své práci zohlednit, z jakého kulturního prostředí klient pochází a podle toho i zvolit přístup ke klientovi. Znalost původního prostředí klienta je podstatná při vyjádření respektu k odlišnosti klienta. To znamená, že sociální pracovníci by měli mít dostatek informací v oblasti politického, socio-ekonomického a náboženského prostředí, ze kterého cizinec pochází. (Günterová, 2010 s. 339)

Při sociální práci s migranty vstupuje sociální pracovník do interakce s migranty a s vlastními kulturními hodnotami, které je důležité si uvědomovat a pokusit se o přehodnocení negativních vzorců, jako jsou předsudky a stereotypy. Je dobré je vnímat kriticky a stejně přistoupit i k modelům jednání imigrantů. V případě, že toto nebude v rovnováze, tak sociálnímu pracovníkovi hrozí, že bude svoji práci vykonávat strojovým způsobem anebo naopak bude příliš kritický k vlastní kultuře a tím se vystavuje riziku syndromu vyhoření. Ideálem je tedy „reflektující odborník“, který se mimo práci s klientem věnuje i komunitní práci, interkulturnímu vzdělávání a komplexní integraci imigranta do majoritní společnosti. (Kuric 1997, in Trousil, 2007, s. 109)

### 3. Dilemata sociální práce

V této kapitole jsou nejprve definována dilemata sociální práce obecně, poté se zaměřením na současná dilemata sociální práce. Popsán je průběh vzniku dilemat i s důrazem na faktory, které vznik dilemat ovlivňují, jakými jsou především nesourodé pracovní podmínky a morální ideály. Následně je v této kapitole podrobněji popsáno dilema pomoci a kontroly a popsány jsou i způsoby jeho zvládnutí, které představují výchozí dilema výzkumné části diplomové práce.

Banks (2012) upozorňuje na to, že je třeba rozlišovat mezi pojmy etický problém a dilema. Etické problémy vyvstanou, když se situace z pohledu sociálního pracovníka zdá jako obtížná z etického hlediska, ale je stále jasné, které řešení je tím správným. Zatímco etické dilema vznikne, pokud je sociální pracovník v situaci, kdy si musí vybrat ze dvou sobě rovných alternativ, mezi kterými může vzniknout konflikt etických hodnot a nelze jasně určit, která varianta je správná. (Banks, 2012, s. 20) „*Diskuse věnovaná etickým otázkám mj. pomáhá sociálním pracovníkům, aby se dokázali orientovat v případě, kdy mají učinit rozhodnutí, které spadá pod morální oblast.*“ (Nečasová, 2001 s. 5)

Dilema je tedy obtížnou volbou a samotný výběr mezi variantami řešení je zatěžující a někdy není možné sloučit možnosti, které se nabízejí. To ještě doplňuje Musil (2004) takto: „*Může to však budít dojem, že lidé, kteří stojí před dilematem, se musí „nutně“ rozhodnout. Tak tomu ale vždy není. Lidé se totiž mohou dilematu vyhnout nebo alespoň dlouho vyhýbat.*“ (Musil (2004, s. 36) Obtížná rozhodnutí jsou výsledkem morální interpretace daného konfliktu očekávání, a pokud se s nimi sociální pracovník setká, může to vést až k redefinování a konfliktu očekávání. Jednoduše řečeno to znamená, že jednou ujasněné dilema se může opakovat a může znovu docházet k jeho předefinování, což se v praxi děje. (Musil, Nečasová, 2008, s. 92)

#### 3.1. Současná dilemata v sociální práci

Rozdělení a zpracování etických dilemat je různé a každý autor je dělí vlastním způsobem. Jako příklad je níže uvedeno dělení podle Nečasové (2001), Musila (2004) a Navrátila (2001).

Nečasová (2001, s. 7) dělí etické problémy a dilemata do tří hlavních oblastí, podle situací, ve kterých vznikají. První z nich se týká práv a kvality života jedinců (sebeurčení

klienta a zajištění kvalitního života pro klienta), druhou je oblast týkající se veřejného blaha (např. zájem klienta vs. zájem společnosti) a třetí oblast se dotýká nerovnoprávnosti a strukturálního útisku (snaha o strukturální změny). Dilemata obvykle vznikají současně ve všech třech oblastech, a to patrně z toho důvodu, že sociální práce je prací komplexní, která nese břemeno morální odpovědnosti na více úrovních (klient, zaměstnavatel, společnost). Při rozhodování by tudíž měli sociální pracovníci zachovat rovnováhu ve všech výše zmíněných úrovních.

Musil (2004) dilemata dělí do několika skupin. Nejprve mluví o dilematech zjevných a latentních. Zjevná dilemata jsou taková, která vznikají při práci s klientem okamžitě, a je tedy nutné se v dané situaci rozhodnout pro určité řešení, přičemž tato řešení jsou vzájemně neslučitelná. Může se jednat o konflikt s okolním prostředím anebo o konflikt motivů, který aktuálně prožívají a mohou se objevovat společně. (Musil, 2004, s. 38) *„Pracovníci zpravidla naleznou nějaké, naléhavost jejich dilematu oslabující řešení. Okolnosti, které druhdy ztěžovaly volbu vylučujících se možností, mohou pominout a naléhavost problému ustoupí do pozadí. Lidé na tyto okolnosti pozapomenou a ze zjevného dilematu se stává „dilema latentní“: Nelze říci, že by zjevné dilema zcela zmizelo.“* (Musil, 2004, s. 39)

Dále Musil dělí dilemata na všední dilemata řadových pracovníků a strategická dilemata a jejich řešení řadovými pracovníky. Pokud se podíváme na všední dilemata řadových pracovníků, tak se jedná o tato dilemata:

- souhrnné cíle vs. zjednodušené cíle,
- množství poskytovaných služeb vs. kvalita poskytovaných služeb,
- stejný přístup ke všem klientům vs. upřednostňování klientů,
- jednostrannost ve vztahu ke klientům vs. symetrie ve vztahu ke klientům,
- procedurální přístup k problémům klienta vs. situační přístup k problémům klienta,
- poskytování nehmotné pomoci vs. poskytování hmotné pomoci,
- snaha zasáhnout ve správnou chvíli vs. unáhlený zásah. (Musil, 2004, s. 45)

*„Tato všední dilemata před řadovými pracovníky vyvstávají, když kvůli nepřízní pracovních podmínek nemohou se svými klienty jednat tak, jak by si představovali, nebo když*

*v daných pracovních podmínkách mohou uplatnit odlišné, stejně přijatelné, ale těžko slučitelné postupy.*“ (Musil, 2004, s. 45)

Mezi strategická dilemata a jejich řešení řadovými pracovníky patří tyto čtyři:

- veřejný zájem vs. zájem dílčí (jednotlivce, osobní prospěch, dílčího oboru atp.),
- řešení případu vs. snaha o změnu společnosti,
- změna klienta vs. změna prostředí,
- cíl intervence na základě přání klientů, pracovníků, kteří jsou zainteresovaní do řešení vs. cíl intervence na základě zákonodárců a expertů. (Musil, 2004, s. 150)

Strategická dilemata podle Musila (2004) souvisí s touto otázkou: *„Jaká má být podle představ pomáhajících pracovníků úloha jimi poskytovaných služeb sociální práce ve společnosti?“* (Musil, 2004, s. 149)

Navrátil (2001, s. 189) označuje dilemata v sociální práci jako dilemata vývojová a dělí je následujícím způsobem.

### **Formalizace a deformalizace**

Formalizace v sociální práci se projevila zejména ve 20. století, kdy je jasně daný etický kodex, metodika práce, vzdělávání profesionálů a je silně spjatá se státní správou. Tento vývoj směrem k institucionalizaci vedl ke snížení množství přirozených činností jednotlivce, rodiny apod. Deformalizace je naopak tendencí, která směřuje sociální práci do přirozeného prostředí klientů. (Navrátil, 2001, s. 189-190)

### **Profesionlizace a deprofesionlizace**

Profesionlizací v sociální práci rozumíme tendenci k tvorbě statutu profese ve vztahu k ostatním povoláním, vznik etického kodexu, profesních organizací a odborného systému vzdělávání, jež napomáhají metodickému rozvoji a rozvoji služeb a i vzniku nových typů vztahů mezi profesionály a jejich klienty. Deprofesionlizace je naproti tomu tendencí k otevření se sociální práce i pro laiky. (Navrátil, 2001, s. 190)

### **Normativnost a nenormativnost**

Normativnost v sociální práci znamená, že je profesí, která pomáhá a podporuje lidi v zařazení se do majoritní společnosti. Sociální práce vidí sociální problémy jako obtíže,

které jsou pro klienta řešitelné. Oproti tomu nenormativnost je tendencí, která toto pojetí odmítá a spíše bojuje proti majoritě. (Navrátil, 2001, s. 191)

### **Polyvalence a specializace**

Polyvalencí myslíme sociální práci napříč různými sociálními problémy, kdy sociální pracovník pracuje s různými klienty v různých životních situacích. Oproti tomu specializace je takový způsob práce, kdy sociální pracovníci pracují a zaměřují se pouze na konkrétní sociální problém či jeho část. (Navrátil, 2001, s. 192)

### **Pomoc a kontrola**

Cílem sociálních pracovníků, kteří přímo pracují s klienty, je často především pomoc klientům v řešení jejich situace. Oproti tomu z pohledu politické reprezentace je sociální práce nástrojem sociální kontroly. (Navrátil, 2001, s. 191)

### **Sociální práce jako věda a umění**

Sociální práci můžeme vnímat jako umění, protože k jejímu profesionálnímu výkonu je třeba široký soubor dovedností. Zejména je třeba umět pomoci, aby si klient budoval nezávislost na službě a umět se vcítit do potřeb klientů. Sociální práce je však také považována za vědu, protože má teoretickou základnu a neustále vytváří teorie nové. (Navrátil, 2001, s. 192)

V dalším textu a především ve výzkumu diplomová práce je vycházeno z rozdělení dilemat podle Navrátila (2001) a Musila (2004), kdy Musil používá termín dilema jednostrannosti a symetrie, jež má stejný význam jako dilema pomoci a kontroly. Níže je využíván pojem pomoc a kontrola kvůli snadnější orientaci v textu.

## **3.2. Vznik dilemat**

Součástí profese sociálních pracovníků jsou práva a povinnosti zákonné, profesní (ohraňováno standardy), morální, sociální, procedurální. (Nečasová, 2001 s. 83) Ideální je, pokud se tato práva a povinnosti doplňují. V praxi se však může stát, že jsou v rozporu a pak z nich může vzniknout dilema. Další povinnosti mají sociální pracovníci vůči klientům, profesi, zaměstnavateli a společnosti a i z tohoto souběhu rolí plynou dilemata a proto musí sociální pracovník veškeré své jednání prvotně hodnotit profesionálně a z této pozice se rozhodovat o dalším postupu. Primárně vychází sociální pracovníci z etického kodexu

sociálních pracovníků, i když i v něm mohou být některé body v rozporu. (Nečasová, 2001, s. 84)

*„Etická dilemata vznikají tehdy, cítí-li sociální pracovník, že stojí před dvěma (či více) alternativními možnostmi rozhodnutí, které představují konflikt morálních principů (např. konflikt práva klient na sebedeterminaci a povinnost sociálního pracovníka chránit zdraví klienta). Není přitom jasné, které rozhodnutí bude přijatelnější.“* (Nečasová, 2001, s. 6) Vznik dilemat je výrazně ovlivněn osobností sociálního pracovníka, protože situace, která se jeví jako dilematická jednomu pracovníkovi, může být zcela jasná a přehledná pro druhého. (Nečasová, 2001, s. 6-7)

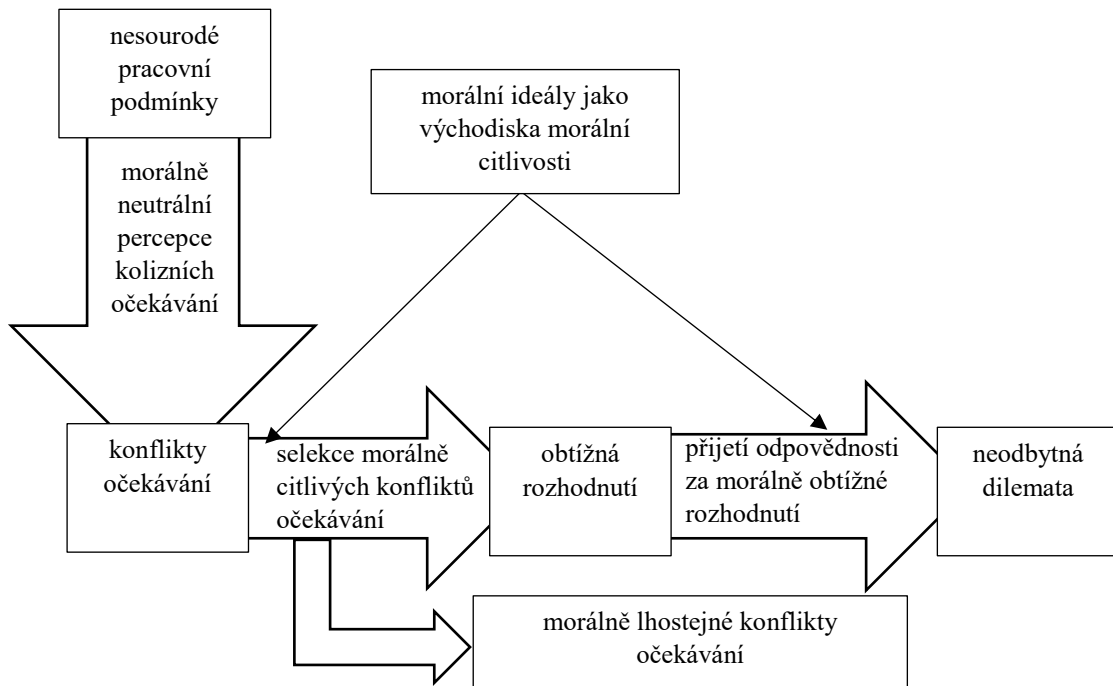
Podle Nečasové (2001, s. 7) etická dilemata nejčastěji vznikají v těchto oblastech:

1. práva a kvalita života osob (klientovo právo na seburčení vs. zajištění vyššího standardu kvality života),
2. obecný prospěch (potřeby a zájmy klienta vs. povinnost odpovědnosti vůči celé společnosti a organizaci),
3. právní nerovnosti a systémový útlak (útlak na jedné straně a snaha o změnu postojů ve společnosti či změnu náhledu zaměstnavatele). Je poměrně častým jevem, že dochází k dilematům ve všech výše zmíněných oblastech najednou. (Nečasová, 2001, s. 7)

Podle Musila a Nečasové (2008) dilemata vznikají lineárně ve čtyřech fázích, které na sebe postupně navazují. Toto je zobrazeno níže na Obrázku č. 1 Lineární představa o vzniku dilemat práce s klientem. Nejprve se pracovníci setkají s nesourodými pracovními podmínkami (např. mnohačetné problémy rodiny, na které není dostatek času). Ve druhé fázi tyto nesourodé pracovní podmínky pracovník prožívá, uvědomí si protichůdná očekávání, která jsou na něj kladena (např. je očekáváno, že maximálně podpoří klienta ve všech jeho problémech, ale zároveň dokáže rozlišit, co je podstatné řešit). Za třetí, dilematem se stanou jen konflikty očekávání, které se pracovníka morálně dotýkají, tzn., jsou k nim morálně citliví (chápu morální stránku dané situace) a na základě toho vnímají samotné dilema. Čtvrtou fází vzniku dilemat je situace, kdy se pracovník dilematem nezabývá. Musí však být přesvědčen, že volba mezi odporujícími si možnostmi není jejich zodpovědnost. Pokud o tom přesvědčen není a dilematem se zabývá, tak vznikne tzv. „neodbytné dilema“. (Musil a Nečasová, 2008, s. 88-90)



Obrázek č. 1 Lineární představa o vzniku dilemat práce s klientem



Zdroj: Musil a Nečasová (2008, s. 90)

### 3.2.1. Pracovní podmínky, morální citlivost a morální ideály

Pracovní podmínky, které mohou vyvolat konflikt očekávání a vznik dilemat dělí (Lipsky, 1980 In Musil, 2006, s. 71) takto:

- Činnosti sociálních pracovníků (prostor a východiska pro samostatné rozhodování sociálních pracovníků, charakteristiky klientů, pracovní zátěž atp.).
- Zdroje (čas, poptávka po službách).
- Kultura řadových pracovníků a její charakteristické znaky (cíle, pravidla, stereotypy a předsudky o klientech služby a z nich plynoucí očekávání).

V dilemata se mění jen ty konflikty očekávání, vůči nimž je sociální pracovník morálně citlivý. V případě, že by byl sociální pracovník netečný, flegmatický či dokonce lhostejný, tak ke vzniku dilematu jako takovému vůbec nedojde. (Musil a Nečasová, 2008, s. 86) Morální citlivost, je tedy schopnost rozpoznat dilema v reálné situaci a uvědomit si

její důležitost a bezpochyby také morální závažnost. Morální citlivost je proto nezbytnou podmínkou pro vznik dilematické situace. (Fleck-Henderson, 1991 In Musil, 2006, s. 59)

Východiskem pro morální citlivost jsou morální ideály pracovníků. Na morální ideál lze v kontextu skupinové kultury nahlížet jako na vytyčenou normu, které je vhodné dosáhnout, tedy jak by daná situace měla vypadat a o co je dobré usilovat. (Musil, 2008, s. 89)

### **3.3. Dilema pomoci a kontroly**

V souvislosti s dilematem pomoci a kontroly se v literatuře setkáváme s různou terminologií. Kontrola, autorita a monolog jsou synonymem jednostranného ovlivňování klienta. Naproti tomu stojí péče, podpora, pomoc nebo dialog, které jsou synonymem pro symetrický vztah mezi sociálním pracovníkem a klientem. (Laan, 1998 In Musil, 2004, s. 90) Pro lepší pochopení dilematu jednostrannosti a symetrie jsou níže vymezeny pojmy moc, pomoc a kontrola tak, jak jsou běžně chápány ve vztahu k sociální práci. Poté je popsáno samotné dilema pomoci a kontroly.

Ve vztahu mezi klientem a pracovníkem je podstatným prvkem moc pracovníka. Její rozložení určuje, zda bude využívána pomoc či kontrola. Moc pracovníka může být přidělena institucionálně, kdy může pracovník rozhodovat ve prospěch či neprospěch klienta a pak se těžko navazuje důvěrný vztah mezi oběma aktéry. Druhým typem moci je vedení klienta pracovníkem, které klient sám z vlastní volby přijme. (Kopřiva, 2013, s. 39) Mocenská pozice pracovníka má značný vliv na možnosti a způsob poskytování pomoci. Platí, že s množstvím pravomocí pomáhajících pracovníků roste tendence klientů k odměřenému chování a k nedůvěře. (Kopřiva, 2013, s. 40) K tomu, jaký způsob práce na škále řízení-podpora využít se vyjadřuje Kopřiva (2013, s. 45) takto:

a) k dosažení trvalé kvalitativní změny je efektivnější podpora klienta,

b) direktivní postup je nutné realizovat, pokud hrozí nebezpečí z prodlení nebo pokud se klient nachází v akutní krizi, není dobře orientovaný a potřebuje vedení. Pokud si chce klient správnost svého rozhodnutí potvrdit u autority anebo pokud je IQ klienta výrazně nízké,

c) podmínkou pro správnou podporu klienta je dostatek času a sil pracovníka,

d) před tím, než pracovník zvolí direktivní přístup, je třeba zvážit, jaké to bude mít následky do budoucna, zda bude s klientem poté možno pracovat nedirektivně. (Kopřiva, 2013, s. 45)

*„Cokoli, co pracovník v rámci své profese udělá, patří do jedné, nebo druhé kategorie: buď klientovi pomáhá, nebo jej kontroluje.“* (Úlehla, 2005, s. 20) Jak pomoc, tak i kontrola mají v sociální práci své nezastupitelné místo a v obou případech se jedná o profesionální práci. (Úlehla, 2005, s. 20) Pomocí rozumíme předem domluvený způsob práce, který je v souladu s přáním klienta. Ten si tento postup sám vybral na základě nabídky sociálního pracovníka. Oproti tomu pokud mluvíme o kontrole a jejím přebírání, tak je to aktivita na základě uvážení pracovníka nikoli klienta. Profesionální sociální pracovník musí ovládat oba způsoby práce, pomoc i kontrolu, je však nutná pravidelná reflexe a uvědomění si, jaký způsob práce právě využívá. Kontrola je jednáním, které si klient nežadá a je snahou provádět úkony, o které klient nemá zájem. (Úlehla, 2005, s. 21) Protipólem je pomoc, která je dialogem mezi pracovníkem a klientem, sociální pracovník se snaží porozumět klientově pohledu na problém a problém společně identifikovat a pojmenovat. (Musil, 2004, s. 92)

*„Z pohledu klienta je nabízení pomoci přizváním ke spolupráci rovných, přebírání kontroly je posunutím do podřízené pozice.“* (Úlehla, 2005, s. 23) Je podstatné si uvědomit, že není tedy možné pomáhat kontrolou. A také to, že nositelem rozhodnutí, zda se bude jednat o pomoc či kontrolu je vždy pracovník a nese tedy velkou zodpovědnost. (Úlehla, 2005, s. 23) Kontrola je rychlejší typ řešení, než dojednávání pomoci. Při dojednávání pomoci, je třeba mít dostatek času na rozhovor s klientem. Přebírání kontroly je takové jednání, jež se řídí normami pracovníka, zatímco pomoc se řídí klientovým přáním. (Úlehla, 2005, s. 22,23)

Sociální pracovníci měli a mají ve společnosti ambivalentní roli, kdy stojí mezi pomocí (vyjadřování společenského altruismu) a kontrolou (prosazování společenských norem). Tyto protichůdné role prostupují všemi oblastmi sociální práce. (Sales and Hek, 2004, s. 60) Rada pro vzdělávání a výcvik sociálních pracovníků ve Velké Británii se k dilematu sociální pomoci a kontroly vyjadřuje tak, že hlavním prvkem rolí, jež má naplňovat sociální pracovník je nalézt rovnováhu mezi potřebami, právy, zodpovědností a zdroji lidí a širší komunity a poskytovat vhodné úroveň pomoci, obhajoby, péče, ochrany a kontroly. (Sales and Hek, 2004, s. 61)

Důležitou součástí etického chování sociálních pracovníků je umění rozlišit, jaké jsou cíle, na kterých se pracuje a jakým způsobem je jich dosahováno. Zda je to skrz pomoc

či kontrolu. Ne vždy je možné využívat empowerment a někdy je třeba být více direktivní a využít kontrolu. Vždy je nutné, aby sociální pracovník zvážil, zda je kontrola nutná, protože primárně si cíle a jejich dosahování stanovuje klient. Kontroly se využívá především, pokud chceme realizovat preventivní aktivity na ochranu klienta či společnosti. U terénní sociální práce je formou kontroly depistáž, kterou můžeme z etického hlediska akceptovat. (Janoušková a Nedělníková, 2008, s. 385, 386)

Laan (1998, In Musil 2004, s. 90) uvádí, že sociální pracovníci se často potýkají s obtížným rozhodnutím, zda mají s klienty pracovat podle svých představ, anebo s nimi spolupracovat partnersky. Za tímto rozhodnutím stojí dilema mezi pomocí a kontrolou.

### **3.3.1. Způsoby zvládnání dilematu pomoci a kontroly**

Zvládnání dilematu jednostrannosti a symetrie (pomoci a kontroly) popisuje Musil (2008, s. 11-12) a to tak, že je procesem změny ideálu anebo změny chování sociálního pracovníka. Také zmiňuje další dvě typologie zvládnání dilematu jednostrannosti a symetrie v sociální práci s klientem.

Pracovní podmínky jsou častou překážkou při jednání v souladu s morálním ideálem sociálních pracovníků. Existují dva možné způsoby, jak toto napětí řešit a prvním z nich je přizpůsobit morální ideál jednání, které je v daných pracovních podmínkách přijatelné, tedy „zastírání výčitek svědomí“. Druhou možností je přizpůsobit chování tak, aby bylo možné zachovat si vlastní morální ideál. Toto Musil nazývá jako „obhajobu svědomí“. (Musil, 2008, s. 12-13)

Pokud se sociální pracovníci dostávají do situací, kdy pracovní podmínky nedovolují zachovat soulad s morálními ideály pracovníka, tak dochází k rozporu s vlastním svědomím a sociální pracovníci pak využívají zpravidla tři strategie, jak tento rozpor řeší. Toto je znázorněno v Tabulce č. 1 Typy způsobu zvládnání dilemat z hlediska reakce na psychické strádání.

Tabulka č. 1 Typy způsobu zvládání dilemat z hlediska reakce na psychické strádání

typické rysy způsobů zvládání dilemat	typy způsobu zvládání dilemat		
	„obcházení dilematu“	„změna podmínek existence dilematu“	„setrvání u dilematu“
<b>cíl</b>	vyhnout se trápení	chovat se podle ideálu	najít smysl trápení
<b>postoj k pracovním podmínkám</b>	odevzdaná akceptace	odmítnutí	výzva
<b>modifikace chování</b>	„nažrat vlkovi, nemuset zabít kozu“	participace, vyjednávání o změně pracovních podmínek	„vlkovi co nejméně, koze, co se dá“
<b>modifikace morálního ideálu</b>	ospravedlnění se změnou ideálu (racionalizace)	hledání podoby ideálu pro danou situaci	vzhlednutí k nadřazenému ideálu

Zdroj: Musil (2008, s. 14)

Obcházení dilematu je snaha sociálních pracovníků vyhnout se dilematu, aniž by se změnila pracovní podmínky, tedy změnou vlastního morálního ideálu. Sociální pracovníci pomáhají v rámci toho, co jim umožňují stávající pracovní podmínky a chování, které je pro ně z počátku nepřijatelné začnou považovat za správné či odůvodněné právě změnou morálního ideálu. (Musil, 2008, s. 14)

Změna podmínek existence dilematu je snaha sociálních pracovníků o změnu pracovních podmínek, které vedou ke vzniku dilemat. Toto tedy vede k tomu, že sociální pracovník může plně respektovat zakázky klienta a jednat v souladu se svým morálním ideálem. Nicméně toto bývá v praxi obtížné a ne až tak běžné. (Musil, 2008, s. 18)

Setrvání u dilematu je situace, kde se při opakovaném neúspěšném řešení dilematu sociální pracovník pokusí nalézt v tomto smysl. Přijmout fakt, že zakázka klienta a společnosti je provázaná, ať chceme či nikoli a že ne vždy lze nalézt ideální řešení situace klienta ať už z důvodů překážek na straně pracovních podmínek anebo na straně klienta. Pomoc a kontrola je vždy provázaná a i když bychom chtěli pouze pomáhat, tak kontrola je nezbytnou součástí sociální práce a toto je třeba přijmout. (Musil, 2008, s. 20-22)

Druhá typologie zvládání dilematu jednostrannosti a symetrie souvisí s rozhodováním sociálních pracovníků mezi respektováním vůle klientů (tedy pomocí) a řízením jednání klienta (tedy kontrolou). (Musil, 2008, s. 22)

Zvládání dilematu mezi donucením a respektem může být řešeno díky třem komunikačním strategiím, vždy je třeba si uvědomit, zda sociální pracovník vychází z pozice kontroly či pomoci, protože motivy k použití těchto komunikačních strategií jsou v těchto případech různé. (Musil, 2008, s. 24-25)

1. „Donucení pomocí porozumění“ je strategie, kdy se snaží sociální pracovník prosadit svůj způsob řešení. Jedná se o málo nápadný nátlak, kdy sociální pracovník jedná s klientem respektujícím způsobem.
2. „Donucení k porozumění“ je takový způsob komunikace, kdy sociální pracovníci hovoří s klientem o tématu, které klient nemá zájem řešit a u kterého chce sociální pracovník, aby nastalo na straně klienta porozumění.
3. „Porozumění o donucení“ je využíváno, pokud nad sebou klient nemá kontrolu a nedokáže svoji situaci řešit a souhlas s takovým jednáním je buď domluven předem anebo zpětně. Využíváno je v situacích, jež jsou pro klienta ohrožující. (Musil, 2008, s. 24-25)

# VÝZKUMNÁ ČÁST

## 4. Metodologie výzkumu

Výzkum v praktické části diplomové práce se zabývá terénní sociální prací s migranty v České republice se zaměřením na dilema pomoci a kontroly. Vzhledem k množství dilemat je výzkumné téma zúženo pouze na dilema pomoci a kontroly (Navrátil, 2001) neboli jednostrannosti a symetrie (Musil, 2004). V této části práce budou použita data získaná kvalitativní metodou výzkumu, rozhovorem s terénními sociálními pracovníky, jež pracují s migranty.

### 4.1. Cíle výzkumu

Na základě teoretické části a cíle práce, jímž je zjistit, v jakých případech se terénní sociální pracovníci setkávají s dilematem pomoci a kontroly a jak jej řeší, byla položena tato hlavní výzkumná otázka: *„V jakých případech se terénní sociální pracovníci setkávají s dilematem pomoci a kontroly a jak jej řeší?“* Slovem „setkávají“ je myšleno, v jakých případech dilemata při práci s klienty vznikají (Musil a Nečasová, 2008) a slovo „řeší“ znamená, jakými způsoby je sociální pracovníci zvládají. (Musil, 2008)

Zjištěná data a jejich analýza by mohla vést k poznání, v jakých situacích při terénní sociální práci s migranty dilemata pomoci a kontroly vznikají, jaké aspekty ovlivňují jejich vznik a jakými způsoby je terénní sociální pracovníci zvládají. Tato zjištění by mohla pomoci terénním sociálním pracovníkům si toto dilema uvědomit a poté i usnadnit řešení dilematických situací tohoto typu v praxi.

### 4.2. Metoda sběru dat

Na základě hlavní výzkumné otázky: *„V jakých případech se terénní sociální pracovníci setkávají s dilematem pomoci a kontroly a jak jej řeší?“* byla ke sběru dat zvolena metoda kvalitativního výzkumu, což je možné, jak uvádí Mioviský. (2006, s. 35).

Hendl (2006, s. 50) definuje kvalitativní výzkum takto: *„Creswell (1998, s. 12) Kvalitativní výzkum je proces hledání porozumění založený na různých metodologických tradicích zkoumání daného sociálního nebo lidského problému. Výzkumník vytváří*

*komplexní, holistický obraz, analyzuje různé typy textů, informuje o názorech účastníků výzkumu a provádí zkoumání v přirozenějších podmínkách.*“

Výhody a nevýhody kvalitativního výzkumu znázorňuje následující tabulka, kterou uvádí Hendl. (2006, s. 48)

Tabulka č. 2 Přednosti a nevýhody kvantitativního výzkumu

Přednosti kvalitativního výzkumu	Nevýhody kvalitativního výzkumu
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Testování a validizace teorií.</li> <li>▪ Lze zobecnit na populaci.</li> <li>▪ Výzkumník může konstruovat situace tak, že eliminuje působení rušivých proměnných, a prokázat vztah příčina-účinek.</li> <li>▪ Relativně rychlý a přímočarý sběr dat.</li> <li>▪ Poskytuje přesná, numerická data.</li> <li>▪ Relativně rychlá analýza dat (využití počítačů).</li> <li>▪ Výsledky jsou relativně nezávislé na výzkumníkovi.</li> <li>▪ Je užitečný při zkoumání velkých skupin.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Kategorie a teorie použité výzkumníkem nemusejí odpovídat lokálním zvláštnostem.</li> <li>▪ Výzkumník může opominout fenomény, protože se soustředuje pouze na určitou teorii a její testování a ne na rozvoj teorie.</li> <li>▪ Získaná znalost může být příliš abstraktní a obecná pro přímou aplikaci v místních podmínkách.</li> <li>▪ Výzkumník je omezen reduktivním způsobem získávání dat.</li> </ul>

*Zdroj: Hendl (2006, s. 48)*

V rámci kvalitativního výzkumu se užívají například tyto metody: pozorování, rozhovor, skupinové interview a ohniskové skupiny, kvalifikovaný odhad apod. Pro účely tohoto výzkumu byla vybrána metoda rozhovoru. Dotazování proběhlo na základě polostrukturovaných rozhovorů s otevřenými otázkami. (Miovský, 2006) Polostrukturované, neboli semistrukturované interview je takovou metodou, která umí odstranit nevýhody strukturovaného i nestrukturovaného rozhovoru. (Miovský, 2006, s. 159) Výhodou polostrukturovaného interview je možnost pokládat doplňující otázky, díky nimž můžeme získat přesnější a úplnější informace. Nevýhodou může být situace, kdy tazatel nebude schopen udržet strukturu interview a bude klást nevhodné doplňující otázky (získávání nerelevantních dat, odklonění se od tématu). (Miovský, 2006, s. 161)

Dále byla při realizaci výzkumu využita technika kritického incidentu (CIT). A to z toho důvodu, že rozsah základní výzkumné otázky je značný, vzhledem k počtu možných dilematických situací, což by mohlo negativně ovlivnit možnosti analýzy dat. Techniku kritického incidentu popsal nejprve Flanagan (1954). V současné době je její využití široké ve zdravotnických a profesích a v sociální péči, kde se využívá za různými účely. V sociální



práci se nejčastěji využívá jako nástroj výuky, i když je technika kritického incidentu kvalitativní metodou sběru dat. (Papouli, 2016, s. 59) Mimo jiné je využívána i jako účinný nástroj v kvalitativním výzkumu, kterému ji využila Papouli (2016) a tímto způsobem byla využita i v této diplomové práci. Jan Fook (2016) rozvinula a popsala techniku kritického incidentu v rámci sociální práce a to pro účely reflexivní praxe v knize *Social Work: A Critical Approach to Practice*. (Fook, 2016)

Jan Fook (2007) popisuje techniku kritického incidentu jako techniku, kdy je respondent požádán, aby konkrétně popsal situaci, kterou zažil, a byla pro něj něčím významná. Slovo kritický tedy znamená něčím významná či rozhodující pro danou osobu. J. Fook tuto techniku používá jakou součást procesu kritické reflexe. (Fook, 2007) Kritickým incidentem je myšlen stručný popis události, která je pro komunikační partnery něčím významná z jakéhokoli důvodu. (Papouli, 2016, s. 59; Fook, 2016, s. 128)

Analýza dat výzkumného šetření vycházela ze zakotvené teorie podle Řiháčka a Hytycha (2013) a Miovského (2006). Ze zakotvené teorie byly využity jen její dílčí části, to znamená, že výzkumné otázky nebyly stanoveny v souladu s touto metodou a využita byla pouze v samotné analýze dat.

### **4.3. Výzkumné otázky a operacionalizace**

Před realizací výzkumu byly stanoveny tyto dílčí výzkumné otázky, které vycházely z hlavní výzkumné otázky, která zní: *„V jakých případech se terénní sociální pracovníci setkávají s dilematem pomoci a kontroly a jak jej řeší?“*

Následně byla provedena jejich operacionalizace. Již v této fázi byla využita technika kritického incidentu a dílčí výzkumné otázky byly podle principů této techniky směřované k jedné konkrétní situaci. Dílčí výzkumné otázky jsou podloženy teoretickými východisky, která jsou uvedena v teoretické části této práce. Dílčí výzkumné otázky zní takto:

**DVO1** V jaké konkrétní situaci terénní sociální pracovník při práci s migranty zažil dilema pomoci a kontroly?

**DVO2** Jaké nesourodé pracovní podmínky v terénní sociální práci s migranty ovlivňují vznik dilematu pomoci a kontroly?

**DVO3** Jakým způsobem řeší terénní sociální pracovníci dilema pomoci a kontroly, když vyvstane při výkonu jejich profese?

V tabulce č. 3: Operacionalizace jsou uvedeny dílčí výzkumné otázky a jejich operacionalizaci a z nich vyplývající tazatelské otázky.

Tabulka č. 3 Operacionalizace

<b>Hlavní výzkumná otázka</b> V jakých případech se terénní sociální pracovníci setkávají s dilematem pomoci a kontroly a jak jej řeší?		
<b>Dílčí výzkumné otázky</b>	<b>Operacionalizovaná definice</b>	<b>Tazatelské otázky</b>
<b>DVO1</b> V jaké konkrétní situaci terénní sociální pracovník při práci s migranty zažil dilema pomoci a kontroly?	<p>Pomoc v sociální práci (Úlehla 2005)</p> <p>Kontrola v sociální práci (Úlehla, 2005)</p> <p>-tzn., jak terénní sociální pracovníci vnímají pomoc a kontrolu a jak využívají při terénní sociální práci s migranty?</p> <p>- Jak vědomí pomoci a kontroly ovlivňuje rozhodování, jak TSP vnímají kontrolu při terénní sociální práci?</p>	<p>Můžete mi popsat, v jaké konkrétní situaci jste se setkal/a s dilematem pomoci a kontroly?</p> <p>V tomto případě, který jste mi popsal/a, pro jaký způsob intervence jste se nakonec rozhodl/a a proč? (pomoc či kontrola) Prosím, pojmenujte konkrétní řešení.</p>
<b>DVO2</b> Jaké nesourodé pracovní podmínky v terénní sociální práci s migranty ovlivňují vznik dilematu pomoci a kontroly?	<p>Nesourodé pracovní podmínky (Musil, 2006)</p> <p>- tzn., jaké nesourodé pracovní podmínky ovlivňují vznik dilematu pomoci a kontroly?</p>	<p>Ve Vámi popsaném případě, co Vám komplikovalo práci s klientem?</p> <p>Jak byste ve Vámi popsaném případě pojmenoval/a očekávání, jež na Vás byla kladena ze strany klienta, zaměstnavatele, kolegů či společnosti?</p> <p>V tomto případě, jaké existovaly překážky, které bránily ve výkonu práce podle Vašich hodnot a vytvářely tak dilema pomoci a kontroly?</p> <p>Jak byste ohodnotil/a časové možnosti a možnosti pomoci</p>

		<p>v tomto případě, které jste měl/a v daném případě k dispozici?</p> <p>Jak byste popsal/a klienta, o jehož příběhu nyní mluvíme?</p> <p>Uvědomil/a jste si, v tomto případě, co je problematické při uplatnění pomoci a co u kontroly – důsledky Vašeho jednání?</p>
<p><b>DVO3</b> Jakým způsobem řeší terénní sociální pracovníci dilema pomoci a kontroly, když vyvstane při výkonu jejich profese?</p>	<p>Řešení dilematu pomoci a kontroly: Obcházení dilematu Změna podmínek existence Setrvání u dilematu (racionalizace) Komunikační strategie Donucení porozuměním Donucení k porozumění Porozumění o donucení (Musil, 2008)</p>	<p>Pokud jste v daném případě vyřešil/a dilema pomoci a kontroly, jak jste to udělal/a?</p> <p>Pokud jste v daném případě dilema pomoci a kontroly nevyřešil/a, z jakého to bylo důvodu a jak vypadal Váš postup práce s klientem?</p> <p>V tomto případě, o kterém spolu mluvíme, vysvětloval/a jste klientovi situaci, aby jí lépe pochopil a pak mohl samostatně rozhodnout o způsobu řešení své situace?</p> <p>Pokoušel/a jste se v tomto případě řešit dilema změnou podmínek dané situace? A proč?</p>

Zdroj: autorka práce

#### 4.4. Volba výzkumného vzorku, jednotka zkoumání a zjišťování

Jako metoda výběru vzorku byla zvolena metoda záměrného výběru. Jedná se o metodu, „kdy za záměrný (někdy také účelový) výběr vzorku označujeme takový postup, kdy cíleně vyhledáváme účastníky podle jejich určitých vlastností. Kritériem výběru je právě vybraná (určená) vlastnost (či projev této vlastnosti) nebo stav (např. příslušnost k určité sociální nebo jiné skupině).“ (Miovský, 2006, s. 135) Na základě předem daného kritéria byli vyhledáváni komunikační partneři, kteří tuto podmínku naplňovali a byli ochotni se do výzkumu zapojit. (Miovský, 2006, s. 135) Konkrétně byl použit nepravděpodobnostní, záměrný (účelový) výběr přes instituce. (Miovský, 2006, s. 136)

Pro výběr komunikačních partnerů bylo stanoveno toto kritérium: Terénní sociální pracovníci, kteří pracují s migranty a mají tedy vzdělání podle Zákona č. 108/2006, Sb. o sociálních službách. Z Registru poskytovatelů sociálních služeb České republiky byly vybrány ty sociální služby, jež poskytují služby cílové skupině imigrantů a azylantů v terénní formě. Všechny tyto organizace byly kontaktovány s prosbou o rozhovor na téma Terénní sociální práce s migranty – dilema pomoci a kontroly. Respondenti byli tedy ti terénní sociální pracovníci, jež vedení organizací či institucí zvolila za kompetentní a jež byli ochotni se výzkumu účastnit.

#### **4.5. Metoda analýzy dat**

Pro analýzu dat byla využita metoda zakotvené teorie (grounded theory method, dále GTM). Tato metoda je jednou z nejrozšířenějších v kvalitativním výzkumu. (Řiháček a Hytych, 2013, s. 44). Při využití metody zakotvené teorie se neověřuje předem daná teze či teorie ale naopak se začíná u zkoumané oblasti a vyhledává se to, co je pro danou oblast významné. Předem tedy není jasná představa, jaký by mohl být výsledek kvantitativního výzkumu. (Mioviský, 2006, s. 226) „*Hlavním cílem GTM je vybudovat teorii zkoumaného jevu: jeho abstraktní, teoretické uchopení, která nám umožní daný jev pregnantně pojmenovat, lépe mu porozumět v různých souvislostech a díky tomu být i úspěšnější v jeho předvídání a ovlivňování.*“ (Řiháček a Hytych, 2013, s. 44)

Metoda zakotvené teorie nebyla využita ve svém plném rozsahu a použity byly jen její dílčí části a to konkrétně části, které se týkají právě analýzy dat, jelikož výzkumná otázka nebyla stanovena podle principů zakotvené teorie, ale byla stanovena již před začátkem výzkumu. Analýza zakotvené teorie probíhá ve třech krocích. Prvním z nich je tvorba konceptů, druhým je hledání teoretických vztahů mezi koncepty a třetím je volba ústředního konceptu a tvorba teorie. (Řiháček a Hytych, 2013) V prvním kroku se jedná o tzv. otevřené kódování, kdy probíhá konceptualizace dat, což je tvorba abstraktních pojmů, které obsahují podstatu analyzovaných událostí a jevů, se kterými se dále pracuje. Následně výzkumník přejde k hledání teoretických vztahů mezi pojmy (selektivnímu kódování), kdy se výzkumník zaměří na koncepty, které nejvíce souvisí s výzkumnou otázkou a rozvíjí vlastnosti a dimenze těchto konceptů. V podstatě dochází k opakovanému přetváření těchto konceptů a díky jejich porovnávání se následně definují vztahy mezi nimi. V posledním kroku dochází k volbě ústředního konceptu, jež je hlavním tématem analýzy a tento koncept

je poté propojen s ostatními koncepty, dokud nevznikne konečná teorie. (Řiháček a Hytych, 2013, s. 48-52)

Proces analýzy dat byl tedy po vzoru Řiháčka a Hytycha (2013) uskutečněn ve výše zmíněných třech krocích. Jako první bylo provedeno tzv. otevřené kódování, postupně byly okódovány všechny rozhovory, kdy zatím nebyly kódy nijak zaměřeny. Tento krok byl proveden opakovaně s odstupem času. V dalším kroku byly z kódů vytvořeny kategorie a zvažováno bylo, co je pojí dohromady a jaké jsou jejich vztahy. Následně byl proveden výběr těch kategorií, jež souvisí s výzkumnou otázkou. Opakovaně byly pročitány přepisy rozhovorů se zaměřením na vybrané kategorie. Vznikly i kódy nové, takže byla znovu provedena jejich kategorizace a rozčlenění a znovu byly analyzovány vztahy mezi nimi. Kategorie byly opakovaně porovnány a promyšleny byly i jejich vzájemné vztahy. Výsledná teorie je rozpracována v kapitole: Diskuse k výsledkům.

Vyhodnocování dat probíhalo průběžně, takže postupně byly koncepty doplňovány, některé vztahy se v průběhu dalších analýz dat doplňovaly a tím byly syceny některé části teorie, které vzešly již z první analýzy. S ohledem na počet respondentů by bylo vhodné tato data ještě doplnit dalšími rozhovory, a proto bylo rozhodnuto o druhotném oslovení organizací a institucí pracujících s migranty a opětovně byla rozeslána žádost o účast na výzkumu do organizací, ze kterých se nedostalo žádné odpovědi. Toto přineslo navázání na jednu další komunikační partnerku.

#### **4.6. Postup realizace výzkumu**

Výzkum byl proveden v průběhu března a dubna 2019. Byl realizován kvalitativní výzkumnou metodou individuálních polostrukturovaných rozhovorů za využití techniky kritického incidentu. Komunikační partnerky byly osloveny skrz vedoucí sociálních služeb, kdy z Registru poskytovatelů sociálních služeb České republiky byly vybrány ty sociální služby, jež poskytují služby cílové skupině imigrantů a azylantů v terénní formě. Ti poté oslovili podle svého uvážení své podřízené s možností účasti na výzkumu a ti se na základě toho e-mailem přihlásili k účasti na výzkumu. Proveden byl předvýzkum, kdy tazatelské otázky byly zaslány k písemnému zodpovězení a to proto, aby mohla být vyhodnocena jejich srozumitelnost a skladba. Písemné zodpovězení otázek bez vedení rozhovoru kladlo vyšší nároky na komunikační partnery (pochopení otázek, myšlenky výzkumu) což se jevílo jako

žádoucí pro další úpravu otázek. Na základě toho tedy byly otázky zrevidovány a upraveny, tato data nejsou zařazena v analýze.

Následně byl domluven s komunikačními partnerkami způsob a čas realizace rozhovorů. S komunikačními partnerkami byly rozhovory provedeny přes Skype a to z důvodu dostupnosti a na základě přání komunikačních partnerek (ne všichni respondenti jsou z hlavního města Prahy). Z těchto rozhovorů byl proveden zvukový záznam, který byl následně přepsán do textové podoby.

#### **4.7. Etické zásady výzkumu**

Obecným pravidlem etického výzkumu je podle Hartnolla (2003) to, že vždy musí být zabezpečena ochrana práv respondentů. Dále by měl výzkumník vždy mít na paměti základní etické zásady jako je respekt, snaha nepoškozovat a snažit se o maximální možný přínos výzkumu. Ke každému z respondentů je třeba přistupovat individuálně a důležité je i umět rozpoznat situace, kdy jsou otázky vhodné či nikoli. (Miovský, 2006, s. 278)

Všechny komunikační partnerky byly seznámeny s etickými zásadami provedeného výzkumu. Znamená to, že všechny účastnice rozhovorů vystupují anonymně a jména nebudou nikde zveřejněna. Komunikační partnerky byly informovány o tom, že celý rozhovor je nahrávána na diktafon. Dále byl všem komunikačním partnerkám sdělen účel, za kterým je tento výzkum prováděn, a všechny komunikační partnerky s těmito zásadami souhlasily.

#### **4.8. Reflexe kvality realizovaného výzkumu**

V rámci hodnocení kvality realizovaného výzkumu bylo vycházeno z textu Štěpaníkové a Čermáka (1998), kteří popsali techniky kontroly validity dat v psychologickém výzkumu. K reflexi tohoto výzkumu byly využity některé z těchto technik, byla využita i doporučení z textu Chenail (1998).

Nejprve byly všechny oblasti výzkumu logicky seřazeny tak, aby na sebe vzájemně navazovaly a měly společný cíl. To znamená, že oblast výzkumu, hlavní a dílčí výzkumné otázky, shromážděná data a jejich analýza byly v souladu. (Chenail, 1998)

Během sběru dat byla snaha o to, aby získaná data splňovala tyto kritéria: bohatost, hustotu a sílu, což se podařilo naplnit. Úspěšně proběhla i saturace dat, takže byly nalezeny a vybrány výroky, které se častěji opakovaly. (Čermák a Štěpaníková, 1998)

Při analýze dat bylo využito zpětné vazby osobami seznámenými se zkoumaným jevem tak i osobami, které obeznámeny nebyly. Což napomohlo k identifikaci zkreslení, logických a metodologických chyb, které mohly ohrozit validitu dat. (Čermák a Štěpaníková, 1998)

Bohužel nebyla využita triangulace dat, což lze považovat za nedostatek výzkumné práce. V úvahu by připadalo využití Focus group, nicméně toto nebylo využito i s ohledem na možnosti komunikačních partnerek, které nepocházely ze stejného města a to by realizaci například Focus Group velmi komplikovalo. (Čermák a Štěpaníková, 1998) V tomto případě nelze uvažovat o zevšeobecnění výsledků výzkumu na všechny terénní sociální pracovníky pracující s migranty a to z důvodu omezeného počtu respondentů. (Flick, 2007)

#### 4.9. Charakteristika výzkumného vzorku

Výzkumný vzorek tvořily celkem čtyři komunikační partnerky, které jsou charakterizovány v tabulce č. 4 Charakteristika výzkumného vzorku.

Tabulka č. 4 Charakteristika výzkumného vzorku

Komunikační partnerka	Pohlaví	Věk	Vzdělání	Délka praxe	Pozice
K1	žena	25-30 let	vysokoškolské magisterské	3 roky	TSP
K2	žena	30-35let	vysokoškolské magisterské	8 let	TSP
K3	žena	30-35let	vysokoškolské bakalářské	2 roky	TSP
K4	žena	25-30let	vysokoškolské bakalářské	1,5 roku	TSP

*Zdroj: autorka práce*

Z výše uvedené tabulky vyplývá, že všechny komunikační partnerky byly ženy s vysokoškolským vzděláním, z toho dvě v magisterském stupni a dvě ve stupni bakalářském. Věkově se komunikační partnerky pohybovaly mezi 25 až 35 lety. Nejkratší doba praxe práce s migranty byla 1,5 roku a nejdelší 8 let. Všechny komunikační partnerky pracují na pozici terénní sociální pracovnice s migranty.

## 5. Výsledky výzkumu

V této kapitole jsou popsány výsledky výzkumu v souladu s fázemi analýzy dat podle zakotvené teorie. To znamená, že jsou zde uvedeny tři druhy kódování, zjištěné informace jsou doplněny o přímé citace komunikačních partnerek. Vzhledem k propojenosti celého procesu je členění spíše orientační a je zde uvedeno především z praktických důvodů. Jednotlivé fáze analýzy dat se prolínají a zapsány jsou zde až konečné výsledky všech těchto fází.

### 5.1. Tvorba konceptů

V této kapitole je popsána tvorba konceptů, která byla provedena v souladu s metodologií zakotvené teorie. Na počátku tvorby konceptů byly rozhovory opakovaně nastudovány a postupně byly k jednotlivým výrokům komunikačních partnerek a k jejich částem přiřazovány kódy. Tyto kódy byly následně rozřazeny do kategorií a subkategorií. Tabulky s kategoriemi jsou již výsledkem opakovaného návratu ke kódům, přemýšlení nad nimi a jejich opakované analýzy a rozřazování. Tvorba konceptů je nejprve znázorněna graficky a poté je podrobněji popsána a doplněna o přímé citace komunikačních partnerek. Citace jsou v některých případech složeny z více kódů a to z toho důvodu, aby mohl být popsán i kontext výpovědi a byla zachována plynulost textu.

Všechny kategorie spolu navzájem souvisí a existují mezi nimi vztahy, které budou rozpracovány v další kapitole.

Byly vytvořeny tyto kategorie:

1. Dilematické situace,
2. Překážky spolupráce ovlivňující vznik dilematu,
3. Řešení dilematu pomoci a kontroly.



Tabulka č. 5 Kategorie č. 1 Dilema pomoci a kontroly

<b>Dilematické situace</b>		
<b>Subkategorie</b>	<b>Vlastnosti</b>	<b>Dimenze</b>
Dilema TSP	Rozhodnutí mezi neslučitelnými možnostmi	přítomné – absentující
Nesouhlas s výběrem řešení klienta	Jiný pohled TSP na vhodné řešení	přítomný – absentující
Nedostatek času	Časově náročné řešení	přítomné – absentující

*Zdroj: autorka práce*

Tato kategorie nese název „Dilematické situace“, čímž je myšlen popis situace, ve které pro terénní sociální pracovníky s migranty vzniklo dilema pomoci a kontroly. Jedná se také o popis aspektů, jež vznik dilematické situace přímo ovlivňovaly a jež komunikační partnerky takto označily. Byly z ní vytvořeny tyto subkategorie: „Dilema TSP“, „Nesouhlas s výběrem řešení klienta“ a „Nedostatek času“. Subkategorie „Dilema TSP“ zahrnuje okódované výroky TSP, které popisují neslučitelné možnosti, mezi kterými se komunikační partnerky při vzniklém dilematu pomoci a kontroly rozhodovaly. „Nesouhlas s výběrem řešení klienta“ označuje příčinu dilematické situace, kterou komunikační partnerky uváděly. Hovořeno je tedy o faktu, že se neztotožnily s rozhodnutím klienta a s jeho výběrem řešení. Subkategorie „Nedostatek času“ je subkategorie, kterou je myšlena situace, kdy komunikační partnerky nemají dostatek času na řešení zakázky a díky tomu jim vyvstalo dilema mezi pomocí a kontrolou, konkrétně o tom, jaký postup řešení vybrat. Toto časové ohraničení nebylo možné změnit.

Celkem tři ze čtyř komunikačních partnerek uvedly konkrétní situace, kdy vzniklo při jejich práci dilema pomoci a kontroly. Pro komunikační partnerku č. 1 bylo dilema pomoci a kontroly mezi tím, zda respektovat přání klientky a pomoci jí v řešení situace anebo jí přesvědčit o tom, že řešení situace, které navrhuje je nereálné a naplánovat postup řešení podle svého uvážení: „*Bylo pro mě těžké, se rozhodnout, zda klientku podpořit anebo se s ní pokoušet dál domlouvat na pozdější výpovědi z bytu a mezitím začít s hledáním. Takže jí vlastně přesvědčit, aby se rozhodla jinak.*“ (K1) Komunikační partnerka č. 2 uvedla, že klientka nechtěla využít služby domova pro seniory a chtěla zůstat doma i přes to, že nebude možné péči zajistit v potřebné míře. Rozhodovala se tedy také o tom, zda klientku podpořit v řešení, které se nezdá ideální a mohlo by mít negativní dopad anebo klientku více přesvědčovat o tom, aby své rozhodnutí ještě přehodnotila: „*Rozhodovala jsem se, jestli jí*

*mám ještě více přesvědčovat o tom, že moje řešení je správné a udělat více kroků k tomu, abych ji přesvědčila anebo jí pomoci v tom, co sama chce a víc ji už nevysvětlovat.*“ (K2) O tom, zda klientce pomoci dosáhnout řešení anebo zapojit i více kontroly, se rozhodovala komunikační partnerka č. 3: *„Vystalo mi dilema, zda klientku kontrolovat, zda včas dokumenty na Úřad práce ČR doloží a zda jsou kompletní anebo ji podpořit v řešení, které bude více o zplnomocnění klientky s tím rizikem, že to nemusí dopadnout dobře. Že bych jí dala jen informace a plán, jak postupovat a pak bych to nechala na ní.*“ (K3)

Dvě komunikační partnerky vypověděly, že dilema pomoci a kontroly bylo přítomno v situaci, kdy se klient rozhodoval o řešení své situace a terénní sociální pracovníce měla jinou představu o tom, které řešení by bylo tím správným. Klientova představa o tom, jak situaci řešit neodpovídala z pohledu TSP realitě a byla obtížně splnitelná, což vedlo k demotivaci terénního sociálního pracovníka: *„...tudíž podle mého názoru, bylo nereálné stihnout najít nový byt. Zvláště pro migrantku, matku samoživitelku se dvěma dětmi. Proto jsem se jí snažila přesvědčit o opaku a uvést ji do reálného pohledu na bytovou problematiku.*“ (K1) *„Podpořila jsem ji, nicméně jsem to brala spíše jak ztrátu času.*“ (K1) Komunikační partnerka č. 2 si taktéž myslela, že klientčina představa o řešení situace byla zkreslená a neodpovídala realitě: *„...klientka zcela odmítá, jelikož má velmi zkreslené představy o fungování takových zařízení.*“ (K2)

Komunikační partnerka č. 3 uvedla, že dilema pomoci a kontroly vyvstalo v případě, kdy situace klientky vyžadovala včasné jednání. Byl tedy přítomen ten aspekt, kdy nebyl dostatek času na řešení a vyvstalo tak dilema, zda využít pomoc či kontrolu. Zakázka klientky byla tedy konkrétně časově orámována: *„Pokud by tak ve stanovené lhůtě neučinila, tak by jí dávka nebyla přiznána a finanční situace klientky a její rodiny by byla závažná (neuhrazený nájem atp.)*“ (K3) V tomto případě bylo tedy aspektem vzniku dilematu nedostatek času. Komunikační partnerka také potvrzuje přítomnost subkategorie „Nedostatek času“ a to tímto výrokem: *„...tudíž podle mého názoru, bylo nereálné stihnout najít nový byt.*“ (K1)

Pro komunikační partnerku č. 4 bylo dilema pomoci a kontroly absentující: *„Klientovi vždy předkládám různé možnosti postupu k dosažení stanoveného cíle na základě individuálního plánu. Klienta vždy seznámím s možnými riziky a dopady. Samotné rozhodnutí, jaký postup při spolupráci zvolíme, zůstává na klientovi.*“ To znamená, že komunikační partnerka má již vytvořenou strategii, jak se dilematu pomoci a kontroly vyvarovat. Plně respektuje přání klienta, v klientovi vidí osobu, která se dokáže samostatně

rozhodnout a plně chápat důsledky svého rozhodnutí. Je ztotožněná s tím, že její rolí je být klientovi poradcem, tedy mu předávat informace a ne měnit situaci klienta podle svého uvážení.

Výše uvedené výroky lze vnímat tak, že pro dvě z komunikačních partnerek spočívalo dilema pomoci a kontroly v rozhodnutí o tom, zda klienta podpořit v jeho volbě řešení anebo jej přesvědčovat o výhodách řešení, které se zdá komunikačním partnerkám jako výhodnější. To znamená, že se musí TSP rozhodnout o tom, zda přestat klientovi podávat další informace a začít jednat podle jeho přání, i když je to v rozporu s názorem terénního sociálního pracovníka. Dilema může také spočívat v tom, zda klientovi pomoci k samostatnému zvládnutí situace anebo vést klienta direktivněji a kontrolovat jej. Dále v situaci, pokud se terénní sociální pracovnice neztotožnily s volbou řešení, kterou učinil klient. Vznik dilematu pomoci a kontroly byl ovlivněn nedostatkem času, protože časový limit na zvládnutí zakázky kladl na terénní sociální pracovníky a klienty vyšší požadavky. Terénní sociální pracovnice se obávaly, že vyřídit zakázku v daném časovém limitu je nereálné. Je zde možnost, že dilema pomoci a kontroly nevystane a to pokud má TSP jasně nastaveno, že ke klientovi přistupuje s respektem a důvěrou v jeho schopnosti se rozhodovat na základě předložených informací.

Tabulka č. 6 Kategorie č. 2 Překážky spolupráce ovlivňující vznik dilematu

<b>Překážky spolupráce ovlivňující vznik dilematu</b>		
<b>Subkategorie</b>	<b>Vlastnosti</b>	<b>Dimenze</b>
<b>Časová náročnost</b>	Časové omezení služby	značné – nízké
	Časová náročnost pomoci	značná – nízká
	Časové omezení pro řešení situace	značné – nízké
<b>Překážky na straně klienta</b>	Špatná orientace v prostředí	značná - nízká
	Jazyková bariéra	přítomná – absentující
	Klientovo očekávání záchrany a neochota převzít odpovědnost	velká – malá
	Změna motivace – nedostatek motivace	přítomné – absentující
	Rozhodnutí o řešení na TSP	přítomné – absentující

<b>Vnější překážky</b>	Nedostatek financí	přítomné – absentující
	Předsudky dalších organizací, neochota pomoci, omezené možnosti	přítomné – absentující
<b>Očekávání kolegů a zaměstnavatele</b>	Zajištění jiných služeb pro klientku	velké – malé
	Zplnomocnění klientky	velké – malé
	Samostatné řešení kl. situace	velké – malé
	Podpora klienta	velké – malé
<b>Očekávání společnosti</b>	Zajištění péče o klienta	velké – malé
	Zodpovědnost za řešení situace klienta zaručení se za klienta	přítomné – absentující

*Zdroj: autorka práce*

Kategorie nese název „Překážky spolupráce“ čímž jsou myšleny faktory, které vedly ke vzniku dilematické situace mezi pomocí a kontrolou. Rozčleněna je do těchto podkategorií: „Časová náročnost“, „Překážky na straně klienta“, „Vnější překážky“, „Očekávání kolegů a zaměstnavatele“ a „Očekávání společnosti“. Každá kategorie je blíže specifikovaná jejími vlastnostmi a dimenzemi. Faktory, které komunikační partnerky nejčastěji zmiňovaly a podrobněji rozváděly, byly „Časová náročnost“ a „Překážky na straně klienta“. Subkategorie „Časová náročnost“ označuje výroky komunikačních partnerek přibližující situaci, kdy komunikační partnerky neměly dostatek času na řešení zakázky klienta anebo v rámci služby neměly dostatek času na potřebnou podporu. „Překážky na straně klienta“ shrnují faktory, které z pohledu komunikačních partnerek ovlivňovaly spolupráci mezi pracovníkem a klientem, jako je klientova špatná orientace v systému ČR, jazyková bariéra, očekávání klienta, že TSP jeho situaci vyřeší a zachrání jej. Poté nedostatek motivace klienta k řešení situace a očekáváním že TSP za klienta rozhodne o ideálním řešení. Subkategorii „Vnější překážky“ jsou myšleny vnější faktory, které ovlivňují práci TSP, jako je nedostatek financí či předsudky k migrantům za strany odborníků v potřebných službách. Hlavní myšlenka subkategorie „Očekávání kolegů a zaměstnavatelů“ shrnuje, jaké jednání očekávají zmínění od TSP. „Očekávání společnosti“ je pojmenováním toho, co vnímají komunikační partnerky v popsané situaci jako očekávané jednání z pohledu společnosti.

K časové náročnosti spolupráce s konkrétním klientem na jeho případu se jedna z komunikačních partnerek vyjádřila takto: „*Časové možnosti byly omezené kvůli velkému počtu ostatních klientů.*“ (K1), v průběhu rozhovoru se k tomuto tématu ještě vrátila a doplnila: „*Spolupráce s klientkou je velmi časově náročná.*“ (K1) Zároveň byl zmíněn i limit na splnění klientovi zakázky: „*...tudíž podle mého názoru, bylo nereálné stihnout najít nový byt...Přesně tak, bylo na to málo času.*“ (K1) Komunikační partnerka č. 2 měla v podstatě stejný pohled v případě, který popisuje: „*Možnosti naší služby byly omezené, myslím to, kolik bylo času na samotnou práci s klientkou.*“ (K2) Služba tedy byla značně časově omezená stejně tak náročnost pomoci. Třetí komunikační partnerka zohledňovala i další faktor a to je lhůta pro vyřízení situace klientky, která je daná jinou institucí: „*Času na vyřízení zakázky klienta nebylo nejvíce, i s ohledem na lhůtu, do které musela některé věci vyřídit...Jo, to taky, skloubit to časově s ostatními klienty není jednoduché.*“ (K3) Vypovídá to o značném časovém omezení pro řešení situace. Poslední komunikační partnerka to komentovala takto: „*Ano, někdy je to náročnější všechny klienty skloubit dohromady a věnovat jim opravdu tolik času, kolik je třeba, ale nevidím v tom zásadní problém.*“ (K4)

Komunikační partnerky se čteně vyjadřovaly k tomu, jaké překážky na straně klienta považují za příčinu náročné spolupráce s klienty a tedy i jako možnou příčinu vzniku dilematu pomoci a kontroly. Ty se ve své podstatě opakovaly ve všech výpovědích. Těchto překážek bylo několik a byly rozděleny podle svých vlastností. Některé tyto překážky se vzájemně prolínají, jelikož mezi nimi existují vztahy a nelze je tedy od sebe striktně oddělit. Hovořeno bylo o „Špatné orientaci klienta v prostředí“, „Jazykové bariéře“, „Klientovu očekávání záchrany a neochotě převzít odpovědnost“ „Rozhodnutí o řešení na TSP“, „Změně motivace“.

Klientova špatná orientace v prostředí, tedy v tom, jak funguje systém v České republice, byla značná a komunikační partnerka č. 2 to okomentovala takto: „*Práci komplikovaly klientčiny předsudky v péči o seniory v ČR, jazyková bariéra (se zhoršujícím zdravotním stavem a omezeným kontaktem se sociálním prostředím se zhoršovala znalost českého jazyka, temperament klientky (velmi konfliktní a cholerická)...*“ (K2) Další komunikační partnerka to shrnula slovy: „*Klientka si neuměla představit, jaká je současná bytová situace.*“ (K1) Terénní sociální pracovnice se tedy opakovaně setkávaly s tím, že klienti neznají prostředí či to, jak funguje v systém v ČR. Můžeme tedy vyvodit, že je to způsobeno tím, že klienti pocházejí z odlišného kulturního prostředí, kdy je systém

společnosti a její fungování nastaveno odlišně, což vyplývá i ze samotné charakteristiky cílové skupiny migrantů.

Další bariérou spolupráce mezi terénními sociální pracovníky a klienty byla obtížná komunikace s klienty z důvodu jazykové bariéry: „...špatná komunikace s klientem...“ (K1) Jedna z komunikačních partnerek jazykovou bariéru spojuje i s neschopností klientky řešit svoji situaci samostatně, což do značné míry právě jazyková bariéra způsobuje. Komentuje to takto: „Neschopnost klientky například samostatně roztrždit potřebné dokumenty, které má na Úřad práce ČR donést, protože jim nerozumí ale i proto, že je nedokáže získat. To je určitě způsobeno jazykovou bariérou.“ (K3) Jazyková bariéra byla v daných případech přítomná.

Komunikační partnerky také uváděly, že klienti měli velké očekávání, že terénní sociální pracovníci jejich situaci kladně vyřídí za ně. To znamená, že klienti do určité míry vyžadovali vysokou angažovanost terénních sociálních pracovníků. Nechávali tedy zodpovědnost za zdárné řešení zakázky v rukou terénní sociální pracovnice. Komunikační partnerka č. 1 se k tomu vyjádřila takto: „Ze strany klienta očekávání záchrany, toho, že vše vykomunikujeme za ni.“ Komunikační partnerky se tedy v konkrétních situacích setkaly s tím, že klienti si samostatně zvolili způsob řešení situace, ale při samotném provádění patřičných kroků již spoléhali na terénní sociální pracovníci, což dokládají tyto výpovědi komunikačních partnerek: „Klientka očekávala, že jí zařídím služby podle jejího přání.“ (K2) Další z nich to komentovala takto: „Klientka očekávala, že já jako TSP za ni vše vyřídím a dobře to dopadne.“ (K3) „Dlouhodobě se cítí v situaci oběti.“ (K1) „Ano, má pocit, že je její situace v rukou TSP, protože ona neumí česky, nerozumí všemu, co je třeba donést a například se nedokáže domluvit s bývalým zaměstnavatelem na tom, které dokumenty potřebuje. Někdy je dokonce i má, ale neumí je najít kvůli té češtině.“ (K3) Klientka nejspíše neuměla a ani nechtěla převzít řešení do svých rukou a i když by se některé věci mohla naučit, tak to odmítá: „Neochota klientky převzít plnou zodpovědnost, i když by některé věci mohla zvládnout, tak to raději nechá na mě.“ (K3) Jedna z komunikačních partnerek to vidí tak, že klient přestane být aktivní, pokud není motivovaný, jedná se tedy o přítomnost nedostatku motivace klienta: „...na straně klienta většinou, když se změní u klienta motivace a již doopravdy netouží dosáhnout stanoveného cíle, zároveň není schopen se mnou o svém postoji mluvit.“ (K4) Stejně tak klienti někdy očekávají, že TSP rozhodne již o způsobu intervence, což uvedla jako přítomné komunikační partnerka č. 2: „Klienti často očekávají, že sociální pracovník rozhodne, jakým způsobem se má postupovat.“ (K4)

Vnější překážky nebyly ve výpovědích komunikačních partnerek podrobněji pojmenovány a z toho tedy usuzují, že tyto překážky nebyly pro komunikační partnerky tak významné. Stejně je to s očekáváním ze strany kolegů, zaměstnavatele a společnosti. Stručně byla zmíněna jako překážka finanční situace klienta: „...nedostatek financí“ (K2) „...do velmi drahého nájmu.“ (K1) „Finanční situace klientky a její rodiny je závažná.“ (K3) Komunikační partnerky tedy vnímají nedostatek financí jako překážku, ale přímo ji nepojmenovaly jako příčinu vzniku dilematu pomoci a kontroly. V jednom případě byly přítomny i předsudky dalších organizací: „Jiné služby byly dostupné, jen se jim klientka musela řádně předat, aby ji vnímali jen jako seniorku, nikoli jako cizinku.“ (K2) A také omezené možnosti řešení: „Možnosti pomoci byly v tu chvíli jen v komunikaci s potenciálními nájemci bytu.“ (K1) Očekávání kolegů jsou tyto: „Kolegové očekávali, že případ vyřeším sama, byli rádi, že takto těžký případ nemusí řešit sami.“ (K2) „Kolegové očekávali kladné vyřízení situace klientky i za cenu větší kontroly.“ (K3) „Zaměstnavatel a kolegové pak očekávají, že klienta podpořím při postupu k dosažení cíle a budu s klientem pracovat na základě poslání společnosti a budu dbát na etický kodex sociálních pracovníků.“ (K4) Z toho vyplývá, že kolegové a zaměstnavatel očekávali od TP samostatné řešení a kladné vyřízení zakázky klienta. K očekávání společnosti se komunikační partnerky vyjádřily takto: „Zajištěné péče o osamělého seniora.“ (K2) „Očekávání, že se za klientku zaručíme.“ (K1) Lze tedy říci, že podle výroků komunikačních partnerek, společnost očekávala, že se terénní sociální pracovníci o klienty postarají.

Z výpovědí komunikačních partnerek vyplývá, že ke vzniku dilemat přispívá nedostatek času na vyřízení klientovy zakázky, ať už jsou příčinou časové limity služby anebo omezený čas na vyřízení zakázky. Dále ke vzniku dilemat výrazně přispívají překážky na straně klienta, jako je fakt, že se klient neorientuje v systému anebo mu nerozumí, obtížná komunikace s klientem, která může být zapříčiněna i jazykovou bariérou anebo očekávání klientů, že TSP situaci vyřeší ve prospěch klienta. Vnější překážky jako nedostatek financí, předsudky dalších organizací anebo očekávání ze strany společnosti, kolegů a zaměstnavatele byly taktéž přítomny, ale terénní sociální pracovníce je neuváděly jako příčinu vzniku dilematu pomoci a kontroly.

Tabulka č. 7 Kategorie č. 3 Řešení dilematu pomoci a kontroly

Řešení dilematu pomoci a kontroly		
Subkategorie	Vlastnosti	Dimenze
<b>Podpůrné mechanismy TSP</b>	Metodika služby	přítomná – absentující
	Respektující a přístup ke klientovi	značný – nízký
	Hledání možných řešení podle přání klienta	značné – nízké
<b>Informování klienta</b>	Předání relevantních informací o způsobech řešení situace	velké – malé
	Ověření pochopení u klienta	přítomné – absentující
<b>Způsoby řešení dilematu</b>	Komunikační strategie a obcházení dilematu	velké – malé

Zdroj: autorka práce

Další ze subkategorií je nazvána „Řešení dilematu pomoci a kontroly“, čímž jsou myšleny strategie řešení dilematu pomoci a kontroly, které využívaly komunikační partnerky. Obsahuje tři subkategorie: „Podpůrné mechanismy TSP“, „Informování klienta“ a „Způsoby řešení dilematu“. „Podpůrnými mechanismy“ jsou myšleny způsoby zvládnutí dilematu, které v daném případě využily TSP. Je to metodika služby, přístup ke klientovi a mapování možných řešení k naplnění klientovi zakázky. „Informování klienta“ je skupinou kódů, jež ve své podstatě znamenají předávání relevantních informací k dané zakázce klienta a ověření si jejich pochopení. „Způsoby řešení dilematu“ jsou strategie, které komunikační partnerky využily ke zvládnutí popsané dilematické situace.

Komunikační partnerky uvedly, že při řešení dilematické situace mezi pomocí a kontrolou jim pomohlo se opřít o metodiku služby a uvědomit si pravidla a poslání služby, jimiž se následně řídily. Takže využívání metodiky služby je přítomné: „Řídila jsem se pravidly a posláním naší služby...“ (K2) Komunikační partnerka popisovala kontext rozhodování o pomoci či kontrole a uvažovala nad rolí terénního sociálního pracovníka v životě klienta: „Je důležité chápat, že do životů klientů vstupujeme jen jako poradci, na krátkou dobu. Je to jejich život, který pak musí sami prožít.“ (K2) Další z komunikačních partnerek k tomu uvádí toto: „Co mi pomáhá, je poslání společnosti a etický kodex sociálních pracovníků.“ (K4)



Při rozhodování o pomoci a kontrole hrál podle výpovědí komunikačních partnerek značnou roli respektující přístup ke klientům, kdy se TSP snaží podpořit klienta v jeho přání, výrok komunikační partnerky č. 1 toto dokládá: „*Držela jsem se toho, co chce klientka a nechala ji v tom se všemi důsledky.*“ „*Podpořila jsem ji...*“ (K1) „*Protože to tak chtěla klientka.*“ (K1) V tomto případě převážil respekt ke klientovi a k jeho přání a na základě toho se komunikační partnerka rozhodla: „*Tak naším cílem je poskytnout poradenství a tím zlepšit klientovi situaci, pokud tam vidím lepší řešení, tak se mi v tom někdy těžko rozhoduje.*“ (K3) Pro komunikační partnerky je toto stěžejním aspektem při rozhodování.

I další z komunikačních partnerek uvádí, že se klientku v jejím řešení snažila podpořit a najít vhodné cesty k realizaci řešení podle klientčina přání. Tedy snaha o hledání možných řešení podle přání klienta byla značná: „*Domluvili jsme se, že se pro ni budeme snažit najít sociální služby...*“ (K2) Jedna z komunikačních partnerek se rozhodla pro kontrolu klientky, uvedla k tomu toto: „*Rozhodla jsem se pro kontrolu s ohledem na to, že klientka žije ještě se svými dětmi, které by také nesly negativní důsledky. S klientkou jsem mluvila o tom, že vše zkontroluji a ona za to byla i ráda...No za klientku jsem získala některé dokumenty od zaměstnavatele a hlídala jsem termíny a rozhodovala jsem, kdy kam klientka zajde.*“ (K3) Komunikační partnerka si vybrala cestu kontroly v souladu se zájmem a přáním klienta. Klientka situaci společně se sociální pracovnící vyřešit chtěla, po uvážení se sociální pracovnice dohodla s klientkou na kontrole s ohledem na časové limity a předchozí neúspěch klientky.

K řešení dilematu pomoci a kontroly komunikační partnerky v popsáných případech využívaly komunikační strategie, kdy klientům předávaly informace o možných variantách k dosažení požadovaného cíle a jejich důsledcích, kladech a záporech. Toto bylo využíváno ve velké míře: „*Ano, snažila jsem se klientce vysvětlit rizika spojená s hledáním nového bytu v danou dobu a s jejími možnostmi a chtěla jsem ji přesvědčit k tomu, aby jednala podle mého uvážení.*“ „*...uvést ji do reálného pohledu.*“ (K1) Další komunikační partnerka, klientce také vysvětlovala, jaké jsou možnosti řešení: „*Klientku jsem seznámila se všemi možnostmi a jejich klady a zápory.*“ (K2) Shodnou strategii zvolila i komunikační partnerka č. 3: „*Klientce jsem vysvětlila, co se teď musí udělat a navrhla jsem jí, že to buď vyřídí sama anebo to zkontroluji a budeme se řídit mým návrhem postupu...Klientka byla seznámena se lhůtami a důsledky, pokud by požadované informace nedoložila.*“ (K3) Shodně se vyjadřovala i komunikační partnerka č. 4: „*Klienta vždy seznámím s možnými riziky a dopady. Samotné rozhodnutí, jaký postup při spolupráci zvolíme, zůstává na klientovi.*“ (K4)

Dodávala k tomu, že je pro ni ještě důležité si ověřit, že klient všemu dobře rozumí, což bylo v některých situacích přítomno: *“Klienti nejsou často schopni dohlédnout dopady a možná rizika svého rozhodnutí. Proto je nutné při práci pamatovat na všechny dopady a rizika a s klientem je delší dobu probírat a přesvědčit se, že jim klient zcela rozumí.”* (K4) Ostatní komunikační partnerky toto nezmínily a ani se jich na to nebylo doptáváno, což je škoda, protože toto je velmi dobrá strategie řešení. Je otázkou, zda ji využívají i ostatní terénní sociální pracovnice.

Komunikační partnerky přemýšlely, jakým způsobem vyřešily dilema pomoci a kontroly. Komunikační partnerka č. 1 uvedla: *„No jak jsem ho vyřešila, prostě jsem klientce vše vysvětlila a pak jsem to už nechala na ní.“* (K1) *„Vyřešila jsem to tak, že jsem o tom s klientkou mluvila, vysvětlila jsem jí i to, jaké má výhody to řešení, ke kterému se přikláním a věděla jsem, že už víc udělat nemůžu.“* (K2) K tomu dodává komunikační partnerka č. 3 toto: *„Tím, že jsem jí vše vysvětlila, jsem odvedla svoji práci a věděla jsem, že jsem udělala vše, co jsem mohla, aby klientka vše pochopila. Klientka pak souhlasila, že jí vše zkontroluji a i s tím, jaké bude to řešení.“* (K3) Z toho vyplývá, že komunikační partnerky pro řešení dilematu pomoci a kontroly volily jednu z komunikačních strategií. Také se dá říci, že komunikační partnerky dilema obcházely a nesnažily se o změnu pracovních podmínek. Situaci vyřešily tak, že klientovi podaly veškeré informace a tím pro ně dilema bylo v dané situaci vyřešené.

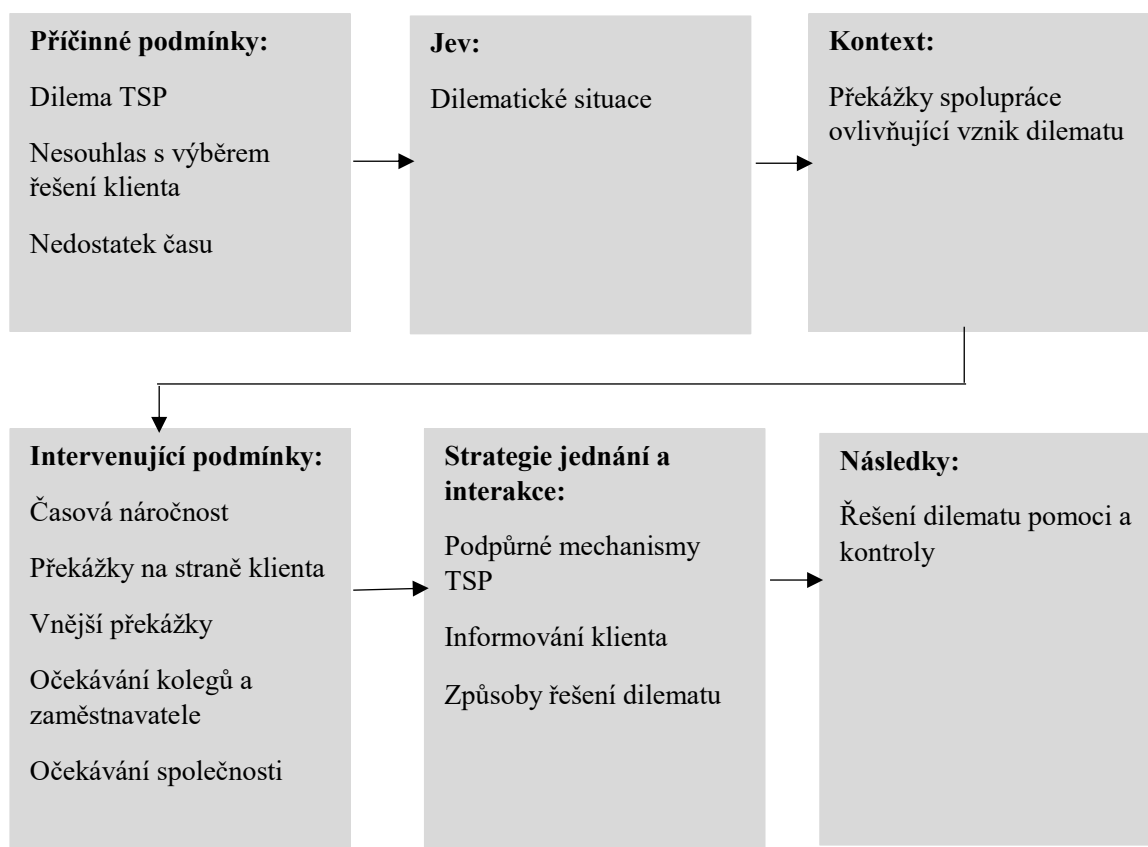
Co se týče řešení dilematu pomoci a kontroly, výroky komunikačních partnerek vyjadřovaly, že jsou využívány různé podpůrné mechanismy pro zvládnutí tohoto dilematu, jedná se konkrétně o metodiku služby a uvědomění si poslání a cílů práce. Dále bylo hovořeno o respektujícím přístupu ke klientům a o snaze najít možná řešení klientovi zakázky v souladu s jeho přáním. Komunikační partnerky čteně využívaly i komunikačních strategií ke zvládnutí dilematu pomoci a kontroly, to znamená, že klientům předávaly informace o možných způsobech řešení i s jejich pozitivy a negativy, čímž se zbavily potřeby měnit klientovo rozhodnutí tak, aby bylo v souladu s jejich vlastním názorem. Použity byly tyto strategie: „Donucení pomocí porozumění“ a „Donucení k porozumění“ (Musil, 2008). Využito bylo i ověření si, že klient těmto informacím rozumí. Souhrnně lze říci, že jako možné způsoby řešení dilematu pomoci a kontroly se ukázaly komunikační strategie a obcházení dilematu.

## 5.2. Hledání teoretických vztahů mezi koncepty

V předchozí kapitole bylo provedeno otevřené kódování. Byly identifikovány koncepty, jejich vlastnosti a dimenze. V souladu s tím, co bylo zmíněno, tak opakovaně docházelo k návratu na začátek výzkumu, kdy se znovu realizovaly další rozhovory a díky tomu byly upraveny i výsledky otevřeného kódování. V této kapitole je podrobně popsáno hledání teoretických vztahů mezi koncepty v souladu s metodikou analýzy dat podle zakotvené teorie.

Na obrázku níže je znázorněn výsledek hledání teoretických vztahů mezi koncepty neboli tzv. axiálního kódování. Vycházeno je z tzv. paradigmatického modelu, kdy jednotlivé koncepty jsou postupně zařazovány do předem daných kategorií. (Strauss a Corbinová, 1999). K tomuto účelu byly použity pouze hlavní kategorie a subkategorie bez jejich vlastností. Model umožňuje lepší orientaci ve vztazích mezi koncepty a vytvoření náhledu na výsledky výzkumu, ze kterých poté byla tvořena teorie. Její výsledky tedy nebyly dané a byly podrobeny kritickému myšlení a dalším úvahám v další fázi analytického procesu.

Obrázek č. 2 Paradigmatický model – axiální kódování



Zdroj: autorka práce

Hlavním jevem byl zvolen koncept „Dilematické situace“. Toto téma bylo v rozhovorech podrobně popsáno. Hlavní příčinnou podmínkou, která vedla komunikační partnerky k úvaze o dilematu pomoci a kontroly, byly kategorie nesoucí označení „Dilema TSP“, „Nesouhlas s výběrem řešení klienta“ a „Nedostatek času“. Komunikační partnerky hovořily o silné vazbě mezi těmito příčinnými podmínkami a vznikem dilematické situace mezi pomocí a kontrolou. Odlišný názor terénních sociálních pracovníc a nedostatek času na spolupráci a jejich vazba na vznik dilematu byla velmi silná, což bylo podrobně popsáno v rozhovorech s komunikačními partnerkami. Popsané dilematické situace byly dále ovlivňovány kontextem a intervenujícími podmínkami.

Dále byly koncepty přiřazeny do kontextu a intervenujících podmínek. Jako kontext byla označena kategorie „Překážky spolupráce ovlivňující vznik dilematu“. Tyto překážky spolupráce byly přítomny při užívání samotných strategií, které používaly terénní sociální pracovníce při hledání řešení dilematu pomoci a kontroly. Specifičtější byly pak intervenující podmínky, kdy jejich existence ovlivňuje vznik a řešení dilematické situace. Hovoříme tedy o těchto konceptech: „Časová náročnost“, „Překážky na straně klienta“, „Vnější překážky“, „Očekávání kolegů a zaměstnavatele“ a „Očekávání společnosti“. Komunikační partnerky byly schopny pojmenovat všechny tyto faktory, které ovlivňují jimi dilematickou situaci mezi pomocí a kontrolou. Dilema pomoci a kontroly bylo podle výpovědí silně ovlivněno nedostatkem času a překážkami na straně klientů. Existuje tedy vztah mezi těmito faktory, vznikem dilematu pomoci a kontroly a následně i jeho zvládnutím.

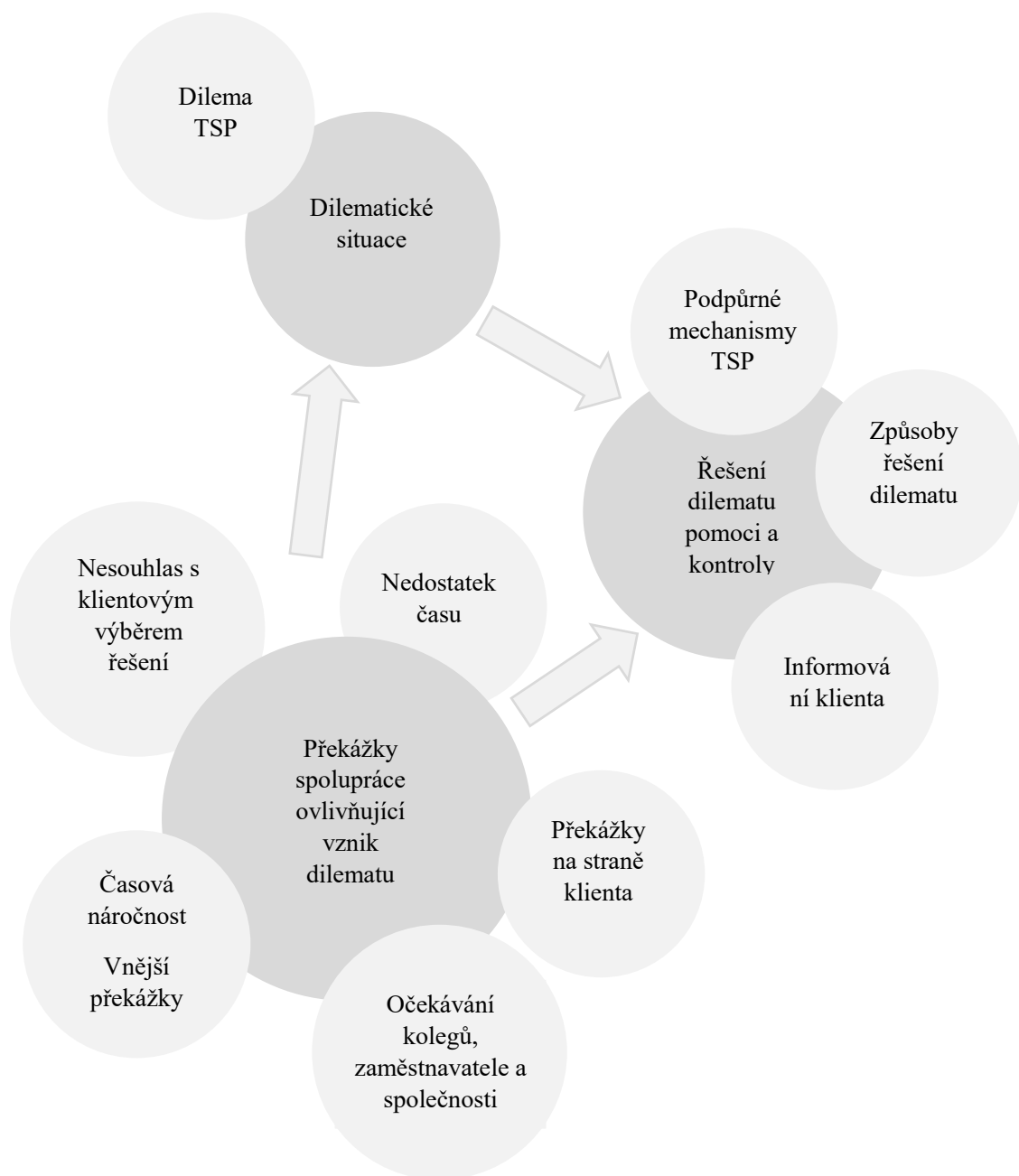
Do skupiny strategie jednání a interakce byly seskupeny koncepty „Podpůrné mechanismy TSP“, „Informování klienta“ a „Způsoby řešení dilematu“. Právě tyto faktory byly úzce spjaty se samotným vyřešením dilematu pomoci a kontroly v situacích, které komunikační partnerky popisovaly. Komunikační partnerky mimo jiné velmi podrobně zmiňovaly, že využívají předávání informací klientům jako prostředek ke zvládnutí dilematu pomoci a kontroly a na toto byl kladen velký důraz.

Na základě prozkoumání vztahů mezi koncepty bylo v dalším kroku možné zvolit ústřední koncept a vytvořit novou teorii. Přičemž paradigmatický model byl užíván pouze jako pomůcka k tvorbě teorie, takže vztahy mezi kategoriemi a kategorie samotné byly ještě opakovaně analyzovány a mapovány. Výsledné schéma je zpracované na základě vlastní analýzy dat, kdy byla určena centrální kategorie a k ní byly postupně vztahovány kódy, které měly rozhodující vztah k výzkumnému cíli a výzkumným otázkám.

### 5.3. Volba ústředního konceptu a tvorba teorie

Z informací v paradigmatickém modelu, který umožnil náhled na vztahy mezi kategoriemi, byla jako centrální kategorie zvolena: „Překážky spolupráce ovlivňující vznik dilematu“. Následně byly znovu zmapovány vztahy ostatních kategorií k ní a s ohledem na výzkumný cíl a výzkumné otázky byla formulována nová teorie.

Obrázek č. 3 Schéma vytvořené teorie



Zdroj: autorka práce

Kategorie „Překážky spolupráce ovlivňující vznik dilematu“ byla nejvíce diskutovaným tématem rozhovorů s komunikačními partnerkami. Ty velmi podrobně popsaly, jak byla dilematická situace těmito faktory ovlivněna. Za faktory, které v případě komunikačních partnerek vedly ke vzniku dilematu, byly nejvíce označovány „Nedostatek času“, „Nesouhlas s výběrem řešení klienta“ a „Překážky na straně klienta“. Další překážky spolupráce s klienty byly také pojmenovány, nicméně ty podle vyjádření terénních sociálních pracovníc nevedly ke vzniku dilematu pomoci a kontroly anebo alespoň pro komunikační partnerky nebyly v popsáných situacích tak významné.

Dilema mezi pomocí a kontrolou spočívalo podle výpovědí komunikačních partnerek v rozhodnutí o tom, zda respektovat přání klienta a jít tak proti tomu, co si myslí, že pro klienta správné. Což znamenalo, že řešení klienta nebylo zcela v souladu s přesvědčením komunikačních partnerek, které měly pocit, že výběr klienta není v jeho nejlepším zájmu. Musely se tedy rozhodnout, zda jej v něm podpořit i přes toto přesvědčení. K řešení dilematu přispívají podle výroků komunikačních partnerek podpůrné mechanismy terénních sociálních pracovníků a informování klienta o možných řešeních, jejich důsledcích, pozitivěch a negativěch. Každá z komunikačních partnerek dilema nakonec vyřešila, opřely se právě o tyto podpůrné mechanismy a dilema zvládly i díky komunikačním strategiím a za využití obcházení dilematu.

To znamená, že komunikační partnerky se ocitly v dilematické situaci mezi pomocí a kontrolou v případě, kdy měly pocit, že řešení, které chce realizovat klient, může být podle přesvědčení komunikačních partnerek nevhodné. Poté se zde ukazuje tendence komunikačních partnerek k tomu, aby změnilly situaci klienta. Nicméně v průběhu řešení dilematu se všechny komunikační partnerky vrátí k podstatě a principům služby, což je podat klientovi potřebné informace a respektovat jeho volbu a pomoci mu ji naplnit. S toho lze usuzovat, že terénní sociální pracovníce, které dilema mezi pomocí a kontrolou řešily, mají v některých případech tendenci k syndromu pomáhajícího a snaží se tedy nejen dobře odvést svoji práci jako poradce, ale rády by také docílily změny v klientově životě. Jejich morálním ideálem je tedy i dosažení lepší kvality života klientů, nicméně v popsáných situacích si uvědomily svoji roli a klienta a jeho rozhodnutí ve výsledku respektovaly. Může se stát i to, že dilema již komunikační partnerka považovala za vyřešené a následně se již neopakovalo, pokud se se strategií zvládání dilematu ztotožnila a změnila tedy své morální ideály.

Je tedy dobré, aby si terénní sociální pracovníci dokázali uvědomit situaci, kdy vzniká dilema mezi pomocí a kontrolou, pojmenovat faktory, které toto ovlivňují a kde

vzniká střet s jejich morálním ideálem. Jedině tak, je možné vědomě s dilematem pracovat a vědomě se rozhodovat o způsobu zvolené intervence. V tomto velmi pomáhá zvědomení si cílů a poslání práce.

## 6. Diskuze k výsledkům

Výzkum, který je popsán výše se věnoval tématu terénní sociální práce s migranty se zaměřením na dilema pomoci a kontroly. Formulovány byly tři výzkumné otázky a jejich zodpovězením se zabývá tato kapitola. Ve vlastním realizovaném výzkumu byla použita metoda polostrukturovaných rozhovorů a technika kritického incidentu. Tyto rozhovory byly vedeny se čtyřmi terénními sociálními pracovníci pracujícími s migranty a následně byly analyzovány za pomoci metody zakotvené teorie.

**První výzkumná otázka zněla: V jaké konkrétní situaci terénní sociální pracovník při práci s migranty zažil dilema pomoci a kontroly?**

Z popsaného výzkumu vyplývá, že terénní sociální pracovnice se s dilematem pomoci a kontroly při své práci setkávají a tři komunikační partnerky dokázaly popsat konkrétní situaci, kdy pro ně dilema pomoci a kontroly vyvstalo. Následně se rozhovor vztahoval k této konkrétní popsané dilematické situaci. Komunikační partnerky při popisu dilematické situace uváděly i příčiny vzniku dilematu, tak jak to samy vnímaly. Jedna z komunikačních partnerek uvedla, že dilema pomoci a kontroly ve své práci nezažívá. Společným jmenovatelem dvou popsaných situací bylo to, že komunikační partnerky nesouhlasily s tím řešením, pro které se klient rozhodl. Považovaly řešení z různých důvodů za nevýhodné či riskantní a jiné řešení se jim zdálo snazší na realizaci a tedy i lepší pro danou situaci klienta. Rozhodovaly se tedy mezi tím, zda podpořit klienta v řešení, se kterým se neztotožňují anebo se opakovaně pokoušet přesvědčit klienta o jiném, z pohledu TSP lepším řešení. (Nečasová, 2001) Další dilematická situace spočívala v tom, že se pracovnice rozhodovala, zda klientku podpoří v samostatném řešení zakázky anebo zda ji bude kontrolovat. Souhrnně lze tedy říci, že komunikační partnerky se rozhodovaly, zda využít pomoci a plně respektovat přání klienta anebo kontrolu a tedy rozhodnout o postupu na základě vlastního uvážení bez ohledu na to, co si přeje klient. Zároveň byly tyto dilematické situace ovlivněny i nedostatkem času na řešení, kdy časový limit byl dán vnějšími faktory. Což také podle výpovědi komunikačních partnerek přispělo ke vzniku dilematu, protože pokud by bylo na řešení zakázky klienta více času, tak by situace v některých případech byla jiná.

Jedna komunikační partnerka uvedla, že při své práci toto dilema neřeší. Toto dilema pro ni neexistuje z toho důvodu, že má celkem jasně vymezený postoj ke své práci s klienty, kterého se striktně drží a je s ním plně ztotožněná. Ke spolupráci s klienty přistupuje tak, že



plně důvěřuje v kompetence svého klienta se samostatně rozhodnout a participovat na řešení své životní situace. Klientovi vždy pečlivě vysvětlí veškeré varianty řešení, které jí napadají, a nechá klienta, aby si sám zvolil, jaké řešení bude realizováno. Následně s klientem spolupracuje na tvorbě individuálního plánu, kterého se drží, provází ho jednotlivými kroky a poskytuje podporu, ale veškerou zodpovědnost přenechává v rukou klienta.

Z toho lze usuzovat, že společným jmenovatelem výpovědí komunikačních partnerek je touha pomoci klientům a najít pro ně to nejlepší řešení a pokud jim se jim situace zdá pro klienty z nějakého důvodu ohrožující, tak mají tendence ke kontrole. Jejich morální ideál je postaven tak, že si pro klienty přejí i změnu jejich životní situace k lepšímu a po předání informací klientovi jim záleží i na tom, jaký budou mít dopad na klientův život. Poslední komunikační partnerka má postoj, který je ukázkou toho, jak může být dilema pomoci a kontroly řešeno. Dílčí výzkumnou otázku č. 1 lze tedy považovat za zodpovězenou.

Druhou výzkumnou otázkou bylo zjišťováno: **Jaké nesourodé pracovní podmínky v terénní sociální práci s migranty ovlivňují vznik dilematu pomoci a kontroly?** Pro zodpovězení této otázky si lze dopomoci již vytvořenou tabulkou, která vznikla v průběhu otevřeného kódování: Překážky ovlivňující vznik pomoci a kontroly, která obsahovala několik hlavních konceptů. Jedná se o časovou náročnost, překážky na straně klienta, vnější překážky, očekávání kolegů, zaměstnavatele a společnosti. Odpovědi na tuto výzkumnou otázku jsou rozsáhlejšího charakteru.

V obecné rovině lze konstatovat, že na vznik dilematu pomoci a kontroly má vliv více faktorů (Nečasová, 2001; Musil, 2006), které se mohou projevit současně. Z odpovědí komunikačních partnerek vyplývá, že nejvíce vznik dilematu pomoci a kontroly ovlivňuje čas a překážky na straně klienta. Pokud je nedostatek času na klienta, tak je zde tendence pracovníků přecházet ke kontrole, která je rychlejší. (Úlehla, 2005)

Pokud hovoříme o překážkách na straně klientů, tak výrazně byla zmiňována neznalost společenského prostředí (možností pomoci, špatná orientace) a jazyková bariéra. Dále se jednalo o neochotu převzít zodpovědnost za řešení své životní situace a očekávání, že terénní sociální pracovník situaci za klienta vyřeší, stavění se do pozice oběti a očekávání aktivity ze strany terénního sociálního pracovníka.

Komunikační partnerky si jsou také vědomy existence dalších faktorů, které by mohly vést ke vzniku dilematu pomoci a kontroly. Tyto faktory komunikační partnerky

nevnímaly jako zatěžující a jako příčinu vzniku dilematu, nicméně jsou si vědomy jejich existence. Druhá výzkumná otázka byla teda v rámci výzkumné šetření zodpovězena.

Třetí výzkumná otázka si kladla za cíl odpovědět na tuto otázku: **Jakým způsobem řeší terénní sociální pracovníci dilema pomoci a kontroly, když vyvstane při výkonu jejich profese?** V rámci analýzy dat byla při tvorbě konceptů vytvořena tabulka s názvem Řešení dilematu pomoci a kontroly. Komunikační partnerky tedy uváděly, že pokud dilema pomoci a kontroly řeší, že se opírají o základní metodiku služby (např. posláni služby) a vycházejí z principů sociální práce (zejména respekt ke klientovi). Toto může tedy být velmi užitečným nástrojem, protože pokud si terénní sociální pracovník uvědomí, že klient má právo se rozhodnout o způsobu intervence, tak i přes nesouhlas s řešením se s tímto dá vyrovnat. Tak to uváděly komunikační partnerky z praxe, že si uvědomily tuto skutečnost a rozhodly se klienta podpořit v dané situaci podle jeho přání a pomoci k jeho naplnění.

Druhou strategií k řešení dilematu pomoci a kontroly, která se objevila ve výpovědích komunikačních partnerek, bylo informování klienta. Cílem bylo informovat je o možných řešeních a jejich pozitivěch a negativěch. Jedna z komunikačních partnerek dokonce hovořila o ověření si pochopení, což možná předchází komunikační partnerky pouze nepojmenovaly a je to také důležitou součástí práce s klienty. A dalším krokem je tedy ponechání odpovědnosti za rozhodnutí klientovi. Což vypovídá o tom, že terénní sociální pracovníci ke zvládnání dilematu využívají komunikační strategie. (Musil, 2008)

Hlavní přínos výzkumného šetření je tedy v pojmenované pracovních podmínkách, které vedou ke vzniku dilematu pomoci a kontroly. Hovoříme o nesouhlasu s řešením, které si zvolil klient a časovém limitu práce s klientem a ohraničení řešení dané klientovi situace konkrétním časem. A pojmenování strategií, které terénní sociální pracovníci v praxi využívají pro řešení dilematu pomoci a kontroly. Hovořeno bylo o využití komunikačních strategií a respektujícím a podporujícím přístupu ke klientovi. (Musil, 2008)

Pro praxi z toho tedy plyne doporučení pro terénní sociální pracovníky, aby si právě byli vědomi rizikových faktorů, které ke vzniku dilemat přispívají a uvědomovali si možnosti řešení a to, jaký mají ke klientům přístup. Shodné bylo u všech komunikačních partnerek to, že respektují přání a zájmy klienta a toto je výchozím bodem při rozhodování o způsobech intervence a tím tedy překonávají dilema, pokud vznikne. Tato výzkumná otázka byla tedy rovněž zodpovězena.

## ZÁVĚR

Diplomová práce se zaměřuje na terénní sociální práci s migranty a blíže se zaměřuje na dilematické situace, které při této práci mohou nastat. Konkrétně tedy pojednává o dilematu pomoci a kontroly, neboli jednostrannosti a symetrie. V teoretické části jsou popsány a představeny hlavní pojmy, kterými je cílová skupina, tedy cizinci, kteří žijí na území České republiky a to za využití statistických dat. Dále je popsána terénní sociální práce, její legislativní zakotvení a metodika. Poukázáno je i na terénní sociální pracovníky a terénní sociální práci s migranty a její typické znaky. Podrobněji jsou popsána dilemata sociální práce a jejich vznik. V této souvislosti byly rozvedeny také pracovní podmínky a morální citlivost, které právě vznik dilemat ovlivňuje a samozřejmě bylo podrobněji popsáno právě dilema pomoci a kontroly a způsoby jeho zvládnání.

Z teoretických východisek bylo vycházeno při koncipování samotného výzkumného šetření. Hlavním cílem diplomové práce bylo zjistit, v jakých případech se terénní sociální pracovníci s migranty setkávají s dilematem pomoci a kontroly a jak jej řeší a poukázat na tuto oblast terénní sociální práce. Výzkumné šetření bylo kvalitativní, jednalo se o polostrukturované rozhovory a výzkum byl proveden na základě techniky kritického incidentu. Výzkumné šetření a otázky v rozhovoru byly směřovány k jedné konkrétní situaci, kterou komunikační partnerky popsaly a ke které se vztahovaly otázky v rozhovoru. Následně proběhlo vyhodnocení získaných dat a to za využití zakotvené teorie, ze které byly využity pouze dílčí části, které se vztahovaly k samotné analýze dat.

Z výzkumu vyplynulo, že oslovené terénní sociální pracovnice pracující s migranty se ve své praxi většinou setkávají s dilematem pomoci a kontroly. Dilematické situace spočívají v tom, že se terénní sociální pracovnice nemohou rozhodnout o tom, zda klientovi pomoci v jeho řešení, které je v rozporu s jejich morálním ideálem anebo se pokusit o změnu postoje klienta k řešení. K řešení dilematu využívají komunikační strategie a současně se opírají o cíle a poslání služby, které jim jsou nápomocny v řešení dilematické situace.

Lze říci, že cíl práce byl splněn jak v popisu teoretických poznatků, tak i z pohledu výsledků samotného výzkumného šetření, které byly postaveny na výpovědích komunikačních partnerek. Diplomovou práci lze taktéž vnímat jako podnět pro terénní sociální pracovníky s migranty k zamyšlení se nad dilematem pomoci a kontroly a nad způsoby jeho zvládnání. Využití kvalitativní metody výzkumu neumožňuje generalizovat získané výsledky na širší skupinu populace, ale je možné na něj nahlížet jako na zdroj

inspirace pro terénní sociální pracovníky s migranty, kteří se mohou pozastavit nad vlastními dilematickými situacemi a jejich zvládním a snad se inspirovat výpověďmi, které jsou zpracovány v tomto výzkumu. Jistě by bylo vhodné tento fenomén zkoumat podrobněji a na větším vzorku respondentů a zaměřit se na dilemata terénní sociální práce s migranty z širšího úhlu pohledu. Doufejme, že i účast komunikačních partnerek na výzkumu byla pro ně přínosem a pomohla jim získat náhled a hlubší porozumění dilematickým situacím, se kterými se setkávají a jakým způsobem je řeší.

## SEZNAM POUŽITÉ LITERATURY

### Literatura:

BANKS, Sarah. *Ethics and values in social work. Practical social work*. 4th ed. New York: Palgrave Macmillan, 2012. s. 304. ISBN 978-0-230-30017-0.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena a Lubomír PELECH. *Sociální práce na ulici - streetwork. Co-jak-proč*. Vyd. 1. Brno: Doplněk, 2000. s. 106. ISBN 80-7239-048-1.

BEDNÁŘOVÁ, Zdena. *Streetwork*. In: MATOUŠEK, Oldřich. *Metody a řízení sociální práce*. Praha: Portál, 2003. s. 169-178. ISBN 80-7178-548-2.

ČERNÁ, Dominika. Úvod do terénní sociální práce. In: JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ, ed. *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 9-25. ISBN 978-80-7368-503-4.

DOHNALOVÁ, Eva. *Úvod do sociální práce s migranty: problematika migrace a integrace v ES/EU a České republice*. Olomouc: Caritas - Vyšší odborná škola sociální Olomouc, 2012. s. 78. ISBN 978-80-87623-02-2.

FOOK, Jan. *Social work: a critical approach to practice*. 3. vyd. London: SAGE, 2016. ISBN 978-1-4739-1302-8.

FOOK, Jan. Reflective Practice and Critical Reflection. In LISHMAN, Joyce. (eds.), *Handbook for Practice Learning in Social Work and Social Care: knowledge and theory*. 2.Vyd.: Philadelphia: Jessica Kingsley Publishers, 2007. s. 363-75. ISBN 978-1843101864.

FLICK, Uwe. *Designing Qualitative Research*. London: SAGE, 2007. s. ISBN. 978-0-7619-4976-3.

GÜNTER, Vladislav. *Jak a proč být průvodcem cizince: příručka (nejen) pro dobrovolníky*. 1. vyd. Praha: Centrum pro integraci cizinců, 2010. s. 82. ISBN 978-80-905526-3-0.

GÜNTEROVÁ, Tereza. Sociální práce s uprchlíky. In MATOUŠEK Oldřich, KODYMOVÁ, Pavla a Jana KOLÁČKOVÁ, eds. *Sociální práce v praxi: specifika různých*

*cílových skupin a práce s nimi*. Vyd.2. Praha: Portál, 2010. s. 331-345. ISBN 978-80-7367-818-0.

HENDL, Jan. *Kvalitativní výzkum: základní metody a aplikace*. Vyd. 1. Praha: Portál, 2005. s. 408. ISBN 80-7367-040-2.

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., Praha: Portál, 2013. s. 152. ISBN 978-80-262-0528-9.

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

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

MUSIL, Libor. *Ráda bych Vám pomohla, ale...: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. s. 244. ISBN 80-903070-1-9.

MUSIL, Libor. Způsoby zvládání dilematu jednostrannosti a symetrie. In: JANEBOVÁ, Radka, KAPPL Miroslav a Martin SMUTEK, ed. *Sociální práce mezi pomocí a kontrolou: sborník z konference IV. Hradecké dny sociální práce: Hradec Králové 12. - 13. 10.2007*. Hradec Králové: Gaudeamus, 2008. s. 11-38. ISBN 978-80-7041-118-6.

MUSIL, Libor a Mirka NEČASOVÁ. Zvládání nesourodých očekávání a morální orientace pracovníků. In: ŠRAJER, Jindřich a Libor MUSIL, ed. *Etické kontexty sociální práce s rodinou*. České Budějovice: Libor Musil v nakl. Albert, 2008. s. 83-106. ISBN 9788073261450.

NAVRÁTIL, Pavel. Současné pojetí a dilemata disciplíny. In: MATOUŠEK Oldřich a kol. *Základy sociální práce*. Vyd. 1. Praha: Portál s. r.o., 2001. s. 183-192. ISBN 80-7178-473-7.

NEČASOVÁ, Mirka. *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita, 2001. s. 98. ISBN 80-210-2673-1.

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana a Alice GOJOVÁ. Základní činnosti terénního sociálního pracovníka. In: JANOUŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ, ed. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 26-55. ISBN 978-80-7368-504-1.

JANOŠKOVÁ, Klára a Dana NEDĚLNÍKOVÁ, ed. *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě, 2008. s. 403. ISBN 978-80-7368-504-1.

PASTRŇÁK, René. *Sociální práce s menšinami a migranty*. Opava: Optys, 2008. 67 s. ISBN 978-80-85819-69-4.

ÚLEHLA, Ivan. *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Vyd. 3., v Sociologickém nakladatelství (SLON) 2. Praha: Sociologické nakladatelství, 2005. S. 128. ISBN 80-86429-36-9.

ŘIHÁČEK, Tomáš a Roman HYTYCH. Metoda zakotvené teorie. In: ŘIHÁČEK, Tomáš, ČERMÁK, Ivo a Roman HYTYCH. *Kvalitativní analýza textů: čtyři přístupy*. Brno: FSS MUNI, 2013. s. 44-74. ISBN 978-80-210-6382-2.

SALES, Rosemary a Rachel HEK. Dilemmas of care and control: The Work of an Asylum Team in a London Borough. In: *Social Work, Immigration and Asylum. Debates, Dilemmas and Ethical Issues for Social Work and Social Care Practice*. Great Britain Athenaeum Press, Gateshead, Tyne and Wear, 2004. s. 59- 61. ISBN pdf ebook 1-8-4642-217-5.

STRAUSS, Anselm L. a Juliet CORBIN. *Základy kvalitativního výzkumu: postupy a techniky metody zakotvené teorie*. Brno: Sdružení Podané ruce, 1999. SCAN. ISBN 80-85834-60-X.

### **Elektronické zdroje**

ANDRLOVÁ, Kristýna, DUMONT Anna a Erika KASTNEROVÁ. *Výkladový slovník migrační terminologie* [online]. International Organisation for Migration, nedatováno, s. 108 [cit. 7. 3. 2019]. Dostupné z:  
[https://www.iom.cz/files/Vykladovy\\_slovník\\_migrační\\_terminologie\\_IOM.PDF](https://www.iom.cz/files/Vykladovy_slovník_migrační_terminologie_IOM.PDF)

BALÁŽ, Roman, 2012. Využití teorie sítí při sociální práci s cizinci. *Sociální práce/Sociální práce* [online]. Brno: Asociace vydavatelů v sociální práci, 1/2012, č. 1. s. 92-101 [cit. 14. 1. 2019]. ISSN 1213-6204. Dostupné z:  
<http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&ukol=1&id=47#stop>

BRNULA, Peter, 2007. Vzdelávanie sociálnych pracovníkov v oblasti utečenstva. *Sociální práce/Sociální práce* [online]. Brno: Asociace vydavatelů v sociální práci, 2/2007, č. 2, s. 115-118 [cit. 14. 1. 2019]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: <http://socialniprace.cz/index.php?sekce=2&ukol=1&id=32#stop>

ČERMÁK, Ivo a Irena ŠTĚPÁNIKOVÁ, 1998. Kontrola validity dat v kvalitativním psychologickém výzkumu. *Československá psychologie* [online]. Praha: Academia, 42, č. 1, s. 50-62. [cit. 20. 1. 2019]. Dostupné z: [https://is.muni.cz/el/1423/jaro2006/PSY474/Kontrola\\_validity.pdf](https://is.muni.cz/el/1423/jaro2006/PSY474/Kontrola_validity.pdf)

ČSÚ. *Cizinci podle zemí původu* [online]. Český statistický úřad, nedatováno, a [cit. 1. 9. 2018]. Dostupné z: [https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&z=G&f=GRAFICKY\\_OBJEKT&katalog=31032&pvo=CIZ02&ds=ds77&str=v46](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/cs/index.jsf?page=vystup-objekt&z=G&f=GRAFICKY_OBJEKT&katalog=31032&pvo=CIZ02&ds=ds77&str=v46)

ČSÚ. *Cizinci: počet cizinců* [online]. Český statistický úřad, nedatováno, b [cit. 1. 9. 2018]. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/cizinci-pocet-cizincu>

ČSÚ. *Cizinci v ČR* [online]. Český statistický úřad, nedatováno, c [cit. 1. 9. 2018]. Dostupné z: [https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/index.jsf?page=vystup-objekt&z=G&f=GRAFICKY\\_OBJEKT&katalog=31032&pvo=CIZ02&ds=ds76&str=v4](https://vdb.czso.cz/vdbvo2/faces/index.jsf?page=vystup-objekt&z=G&f=GRAFICKY_OBJEKT&katalog=31032&pvo=CIZ02&ds=ds76&str=v4)

CHENAIL, Ronald J, 1998. Jak srovnat kvalitativní výzkum do latě? *Biograf* [online]. Časopis biograf, č. 15-16, s. 29-37 [cit. 20. 2. 2019]. <http://www.biograf.org/clanky/clanek.php?clanek=1503>

Interkulturní práce. *Interkulturní pracovník/ce* [online]. Praha: Asociace pro interkulturní práci, nedatováno [cit. 2019-03-30]. Dostupné z: [http://interkulturniprace.cz/oplzz/wp-content/uploads/2013/07/profil\\_interkulturni\\_pracovnik\\_web1.pdf](http://interkulturniprace.cz/oplzz/wp-content/uploads/2013/07/profil_interkulturni_pracovnik_web1.pdf)

NÁRODNÍ SOUSTAVA POVOLÁNÍ. *Interkulturní pracovník* [online]. MPSV, 2017 [cit. 30. 03. 2019]. Dostupné z: <https://nsp.cz/jednotka-prace/interkulturni-pracovnik>

NESÉTOVÁ P., Ivana, 2002. *Terénní sociální práce z pohledu magistrátu* [online]. In: Kolektiv autorů, 2002. Úvod do terénní sociální práce. Brno: Drom, romské středisko, s. 55 [cit. 31. 10. 2018]. Dostupné z: [http://ecim.sk/studium/upload/brozura\\_DROM.pdf](http://ecim.sk/studium/upload/brozura_DROM.pdf)

MULTIKULTURNÍ CENTRUM PRAHA. *Metodika sdílení zkušeností v oblasti pracovního uplatnění cizinců* [online]. Nedatováno, s. 61 [cit. 30. 10. 2018] ISBN 978-80-



87615-51-5. Dostupné z:

[https://migraceonline.cz/images/publikace/mkc\\_metodika\\_na\\_web-1.pdf](https://migraceonline.cz/images/publikace/mkc_metodika_na_web-1.pdf)

MPSV. *Integrace cizinců* [online]. MPSV, 2016 [cit. 14. 10. 2018]. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/cs/1278>

MVČR. Odbor azylové a migrační politiky. *Informace a publikace pro cizince o cizincích – dokumenty. Postup při realizaci aktualizované Koncepce integrace cizinců ve Vzájemném respektu 2018* [online]. MVČR, 2018 [cit. 14. 10. 2018]. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/zakladni-dokumenty-k-integracni-politice-ke-stazeni.aspx>

MUSIL, Libor, 2006. Pracovní podmínky a dilemata pomáhajících pracovníků. *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. Brno: Asociace vydavatelů v sociální práci, 3/2006, č. 3. s. 57-71. [cit. 20. 1. 2019]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: [http://www.socialniprace.cz/soubory/3-2006\\_organizacnikultura-120116134631.pdf](http://www.socialniprace.cz/soubory/3-2006_organizacnikultura-120116134631.pdf)

OPU. *Terénní programy* [online]. Organizace pro pomoc uprchlíkům, 2018 [cit. 1. 9. 2018]. Dostupné z: <https://www.opu.cz/cs/co-delame/pravni-poradenstvi/pravni-predpisy/>

PAPOULI Eleni, 2016. *Using the Critical Incident Technique (CIT) to Explore How Students Develop Their Understanding of Social Work Values and Ethics in the Workplace During Their Final Placement* [online]. The Journal of Social Work Values and Ethics, 13(2), 2016, s. 56-72 [cit. 30. 03. 2019]. ISSN Dostupné z: [https://www.researchgate.net/publication/309566522\\_Using\\_the\\_Critical\\_Incident\\_Technique\\_CIT\\_to\\_Explore\\_How\\_Students\\_Develop\\_Their\\_Understanding\\_of\\_Social\\_Work\\_Values\\_and\\_Ethics\\_in\\_the\\_Workplace\\_During\\_Their\\_Final\\_Placement](https://www.researchgate.net/publication/309566522_Using_the_Critical_Incident_Technique_CIT_to_Explore_How_Students_Develop_Their_Understanding_of_Social_Work_Values_and_Ethics_in_the_Workplace_During_Their_Final_Placement)

TROUSIL, Michal, 2007. Úloha a úskalí sociální práce s imigranty. *Sociální práce/Sociálna práca* [online]. Brno: Asociace vydavatelů v sociální práci, 2/2007, č. 2. s. 103-114 [cit. 20. 1. 2019]. ISSN 1213-6204. Dostupné z: <http://www.socialniprace.cz/index.php?sekce=2&podsekce=&ukol=1&id=32>

Zákon č. 108/2006 Sb. ze dne 31. března 2006, o sociálních službách, [online] 2019 [cit. 20. 10. 2018]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2006-108>

Zákon č.117/1995 Sb. ze dne 26. května 1995, o státní sociální podpoře, [online] 2019 [cit. 10. 03. 2019]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1995-117>

Zákon č. 435/2004 Sb. ze dne 13. května 2004, o zaměstnanosti, [online] 2019 [cit. 10. 03. 2019]. Dostupné z: <https://www.zakonyprolidi.cz/cs/2004-435>

## **SEZNAM PŘÍLOH**

Příloha č. 1: Tazatelské otázky - polostrukturovaný rozhovor

# PŘÍLOHY

## Příloha č. 1 Tazatelské otázky – polostrukturovaný rozhovor

Komunikační partnerka č.:

Datum:

Věk:

Pohlaví:

Počet let praxe:

Pracovní pozice:

1. Můžete mi popsat, v jaké konkrétní situaci jste se setkal/a s dilematem pomoci a kontroly?
2. V tomto případě, který jste mi popsal/a, pro jaký způsob intervence jste se nakonec rozhodl/a a proč? (pomoc či kontrola) Prosím, pojmenujte konkrétní řešení.
3. Ve Vámi popsaném případě, co Vám komplikovalo práci s klientem?
4. Jak byste ve Vámi popsaném případě pojmenoval/a očekávání, jež na Vás byla kladena ze strany klienta, zaměstnavatele, kolegů či společnosti?
5. V tomto případě, jaké existovaly překážky, které bránily ve výkonu práce podle Vašich hodnot a vytvářely tak dilema pomoci a kontroly?
6. Jak byste ohodnotil/a časové možnosti a možnosti pomoci v tomto případě, které jste měl/a v daném případě k dispozici?
7. Jak byste popsal/a klienta, o jehož příběhu nyní mluvíme?
8. Uvědomil/a jste si, v tomto případě, co je problematické při uplatnění pomoci a co u kontroly – důsledky vašeho jednání?
9. Pokud jste v daném případě vyřešil/a dilema pomoci a kontroly, jak jste to udělal/a?
10. Pokud jste v daném případě dilema pomoci a kontroly nevyřešil/a, z jakého to bylo důvodu a jak vypadal Váš postup práce s klientem?
11. V tomto případě, o kterém spolu mluvíme, vysvětloval/a jste klientovi situaci, aby jí lépe pochopil a pak mohl samostatně rozhodnout o způsobu řešení své situace?

12. Pokoušel/a jste se v tomto případě řešit dilema změnou podmínek dané situace?

A proč?

## SEZNAM OBRÁZKŮ

Obrázek č. 1 Lineární představa o vzniku dilemat práce s klientem .....	33
Obrázek č. 2 Paradigmatický model – axiální kódování .....	59
Obrázek č. 3 Schéma vytvořené teorie .....	61

## SEZNAM GRAFŮ A TABULEK

Graf č. 1 Cizinci v ČR .....	12
Graf č. 2 Vývoj počtu cizinců podle typu pobytu .....	13
Graf č. 3 Cizinci podle zemí původu .....	14
Tabulka č. 1 Typy způsobu zvládnání dilemat z hlediska reakce na psychické strádání .....	37
Tabulka č. 2 Přednosti a nevýhody kvantitativního výzkumu .....	40
Tabulka č. 3 Operacionalizace .....	42
Tabulka č. 4 Charakteristika výzkumného vzorku .....	47
Tabulka č. 5 Kategorie č. 1 Dilema pomoci a kontroly .....	49
Tabulka č. 6 Kategorie č. 2 Překážky spolupráce ovlivňující vznik dilematu .....	51
Tabulka č. 7 Kategorie č. 3 Řešení dilematu pomoci a kontroly .....	56

## ABSTRAKT

Hlavní zaměření diplomové práce je na terénní sociální práci s migranty a dilema pomoci a kontroly, které při ní vzniká. Nedílnou součástí bylo tedy předložení dostupné literatury, která se zabývá tímto tématem a její analýza. Teoretická část definuje cílovou skupinu, migranty v České republice a integrační a migrační politiku v České republice. Dále se věnuje terénní sociální práci, zmíněn je legislativní rámec terénní sociální práce, osobnost terénního sociálního pracovníka a specifika terénní sociální práce s migranty a popsána je i sociální práce s migranty obecně. Pozornost je věnována dilematům v sociální práci, jejich vzniku s důrazem na dilema pomoci a kontroly a způsoby jeho zvládnání.

Výzkumná část je věnována popisu vlastního kvalitativního výzkumu, který byl proveden metodou polostrukutrovaných rozhovorů s terénními sociálními pracovníky zaměřujícími se na práci s migranty a to za využití techniky kritického incidentu. Hlavním cílem výzkumu bylo zjistit, v jakých případech se terénní sociální pracovníci setkávají s dilematem pomoci a kontroly a jak jej řeší. Data byla analyzována za využití části zakotvené teorie.

Prezentované výsledky výzkumu poukazují na situace, ve kterých terénní sociální pracovníci, kteří pracují s migranty, zažívají dilema pomoci a kontroly. Jedná se například o situace, kdy se musejí rozhodnout o tom, jak se zachovají, když se klient rozhodne pro způsob řešení, se kterým terénní sociální pracovník nesouhlasí. V těchto situacích jim pomáhá zvládnout dilema pomoci a kontroly posláním a cíle organizace a komunikační strategie.



## **ABSTRACT**

The main focus of the thesis is on the street work with migrants and the dilemma of help and control that arises in it. An integral part of this was the presentation of available literature dealing with this topic and its analysis. The theoretical part defines the target group, migrants in the Czech Republic and integration and migration policy in the Czech Republic. It also deals with street work, the legislative framework of street work, the personality of the street worker and the specifics of street work with migrants and also social work with migrants is described. Attention is paid to the dilemmas in social work, their origin with an emphasis on the help and control dilemma and ways of coping.

The research part is devoted to the description of own qualitative research, which was carried out by the method of semi-structured interviews with street workers focusing on working with migrants by using the technique of critical incident. The main aim of the research was to find out in which cases the street workers encounter the dilemma of help and control and how to deal with it. Data were analyzed by using a portion of grounded theory.

The presented research results point to situations in which street workers who work with migrants experience a dilemma of help and control. For example, there are situations in which they have to decide how to behave when a client chooses a solution that street worker disagrees with. In these situations, the mission and objectives of the organization and communication strategy help them to manage the dilemma of help and control.