

Univerzita Karlova Husitská teologická fakulta



Diplomová práce

**Ukrajinské koordinátorky pro práci s uprchlíky a nastavení hranic jejich
práce**

**Ukrainean refugee coordinators and setting the boundaries of their
work**

Vedoucí práce:

PhDr. Marie Jelínková, Ph.D.

Autor:

Ina Avramioti

Praha 2024

Poděkování

Na tomto místě bych ráda vyjádřila upřímné poděkování své vedoucí práce PhDr. Marii Jelínkové, Ph.D., zejména za její trpělivé vedení, za osobní přístup, odborné rady a cenné připomínky, taktéž za sdílení relevantních materiálů a zdrojů, které byly pro mou práci klíčové a pomohly mně překonat překážky a dokončit tuto práci. Dále bych chtěla poděkovat všem ukrajinským koordinátorkám za účast ve výzkumu, ale hlavně za obrovské nasazení v práci, kterou odvádí. Děkuji také svému manželovi a synovi, kteří mě po celou dobu studia podporovali, opečovávali a v nejtěžších chvílích mě motivovali k tomu, abych se nevzdávala.

Prohlášení

Prohlašuji, že jsem předkládanou diplomovou prací „**Ukrajinské koordinátorky pro práci s uprchlíky a nastavení hranic jejich práce**“ 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:

Ina Avramioti

.....

ANOTACE

Diplomová práce se zaměřuje na popis povahy a náplně práce nově vznikající specifické pozice, tzv. ukrajinské koordinátorky, a měla by přinést hlubší pochopení její role v procesu přijímání a integrace ukrajinských uprchlíků. Tato práce je teoreticky zasazena do kontextu terénní sociální práce a interkulturní práce, s důrazem na nastavování profesionálních hranic v rámci pomáhajících profesí. Empirická část představuje analýzu 15 polostrukturovaných rozhovorů s ukrajinskými koordinátorkami. Zvláštní pozornost je věnována výzvám spojených s nastavením hranic v sociální a terénní práci, kterým musí koordinátorky čelit.

KLÍČOVÁ SLOVA

Ukrajinské koordinátorky, Ukrajinci, terénní práce, interkulturní práce, profesionální hranice, integrace.

ANNOTATION

This thesis focuses on describing the nature and content of a newly emerging specific position, namely the Ukrainian coordinator. It aims to provide a deeper understanding of her role in the process of receiving and integrating Ukrainian refugees. The theoretical part of the thesis is set within the context of field social work and intercultural work, with an emphasis on setting professional boundaries within helping professions. The empirical part presents an analysis of 15 semi-structured interviews with Ukrainian coordinators. Special attention is paid to the challenges associated with setting boundaries in social and field work that the coordinators must face.

KEY WORDS

Ukrainian coordinators, Ukrainians, field work, intercultural work, professional boundaries, integration.

Obsah

Seznam použitých zkratk	9
Úvod	10
TEORETICKÁ ČÁST	14
1 Teoretická východiska	14
1.1 Koncept integrace migrantů	14
1.2 Hranice v sociální práci.....	18
2 Migrace a Česká republika	24
2.1 Základní terminologie	24
2.2 Vývoj migrace v ČR.....	25
2.3 Ukrajinci v České republice před rokem 2022.....	27
2.4 Ukrajinci s dočasnou ochranou v ČR – vývoj po 24. 2. 2022.....	29
2.5 Dočasná ochrana pro uprchlíky z Ukrajiny – legislativní rámec a jeho vývoj ...	31
3 Terénní sociální práce	34
3.1 Obecný popis terénní sociální práce.....	34
3.2 Cíle terénní sociální práce	35
3.3 Metody terénní sociální práce	36
4 Terénní sociální práce s migranty	38
4.1 Specifika terénní sociální práce s migranty.....	38
4.1.1 Výběr lokality.....	39
4.1.2 Spolupráce s tlumočnickem	40
4.2 Specifika TSP s ukrajinskými uprchlíky	40
4.3 Kompetence terénního sociálního pracovníka pro práci s migranty	42
4.4 Nároky kladené na TSP s migranty (dle Jelínkové, 2022).....	42
4.5 Potřeby TSP pro práci s migranty	43
4.6 Vzdělávání a supervize TSP pracujících s migranty	44
4.7 Osobnostní dispozice.....	45
4.8 Dilemata v terénní sociální práci s migranty.....	46
4.9 Nastavení profesních hranic jako dilema v terénní sociální práci s uprchlíky a ukrajinské koordinátorky	47
5 Interkulturní práce s migranty	50
5.1 Vývoj IKP v ČR	50
5.2 Kompetence interkulturního pracovníka.....	52

5.2.1	Hranice IKP.....	54
5.2.2	Možnosti vzdělávání IKP.....	55
VÝZKUMNÁ ČÁST.....		57
6	Metodologie výzkumu.....	57
6.1	Cíle výzkumu	57
6.2	Postup realizace výzkumu.....	58
6.3	Výzkumný vzorek	58
6.4	Analýza dat.....	60
6.5	Výsledky výzkumu.....	60
6.5.1	Přípravenost	61
6.5.2	Obsah práce.....	62
6.5.3	Informovanost	63
6.5.4	Průběžné doplňování vzdělání	64
6.5.5	Pocit propojení se zaměstnavatelem a podpora zaměstnavatele	64
6.5.6	Potřeby	65
6.5.7	Výzvy	66
6.5.8	Hranice	67
6.6	Diskuse a závěr.....	70
7	Doporučení.....	77
7.1	Pro stát.....	77
7.2	Pro koordinátorky.....	78
Seznam použitých zdrojů		80
Seznam grafů, tabulek a příloh		90
Přílohy.....		91
Abstrakt.....		93
Abstract.....		94

Seznam použitých zkratk

ČR – Česká republika

ČSÚ – Český statistický úřad

DO – dočasná ochrana

č. – číslo

EK – Evropská komise

ibid. – tamtéž

IKP – interkulturní pracovník

IOM – Mezinárodní organizace pro migraci

KNOPM – Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty

MPSV – Ministerstvo práce a sociálních věcí České republiky

MVČR – Ministerstvo vnitra České republiky

např. – například

OPU – Organizace pro pomoc uprchlíkům

OSN – Organizace spojených národů

SIMI – Sdružení pro integraci a migraci

SP – sociální pracovnice

tj. – to jest

TSP – terénní sociální pracovník

UNHCR – Úřad Vysokého komisaře Organizace spojených národů pro uprchlíky

Úvod

V posledních desetiletích přišlo do České republiky, zejména v porovnání s ostatními zeměmi EU, poměrně malé množství žadatelů o mezinárodní ochranu. V období let 2004 až 2021 bylo registrováno celkem 32 146 (ČSÚ, 2021) podaných žádostí o mezinárodní ochranu, nejčastěji od žadatelů původem z Běloruska, Ruska, Gruzie, Arménie, Vietnamu nebo Číny (ibid.). Počty skutečně udělených mezinárodních ochran (azylů i dočasné ochrany) během stejné doby jsou však o dost menší – 2132 udělených žádostí o azyl a 2667 udělených doplňkových ochran¹ (ibid.). Po vrcholu počtu žádostí o mezinárodní ochranu v roce 2016, který reagoval na migrační vlnu z Blízkého východu způsobenou především syrskou občanskou válkou, kdy bylo uděleno 148 azylů (a 399 doplňkových ochran), se objem udělených azylů v roce 2017 prudce snížil na 29 (a 118 doplňkových ochran) (ČSÚ, 2021). Od té doby zaznamenáváme udělení azylu v řádu několika desítek případů ročně, počet udělených doplňkových ochran se pak pohybuje v řádu nižších stovek.

Masivní ruská invaze na Ukrajinu, která začala v únoru 2022, vytvořila jednu z největších humanitárních krizí v nedávné evropské historii a zásadně ovlivnila počet nucených migrantů v České republice. Probíhající válka vedla k rostoucímu počtu obětí a také k nucenému uprchlictví miliónů lidí. V reakci na masivní nárůst počtu uprchlíků z Ukrajiny Evropská unie aktivovala tzv. institut dočasné ochrany pro osoby prchající před válkou na Ukrajině svým rozhodnutím č. 2022/382 ze dne 4. března 2022. Česká republika patřila v Evropské unii mezi klíčové podporovatele Ukrajiny a přijetí ukrajinských uprchlíků (či právně přesněji lidí s udělenou dočasnou ochranou) prosazovala jak na české, tak na evropské půdě. I proto se během svého předsednictví v druhém pololetí roku 2022 zaměřila na pět úzce provázaných prioritních oblastí, kde na prvním místě je zvládnutí uprchlické krize a poválečná obnova Ukrajiny (*České předsednictví v Radě Evropské unie*, 2022).

Podíváme-li se podrobněji na počty Ukrajinců, kteří hledali ochranu mimo hranice své země, zjistíme, že dle propočtu UNHCR bylo ke dni 14. 3. 2024 ve světě celkem 6 486 000 uprchlíků z Ukrajiny, a z toho jich bylo 5 982 900 v evropských zemích (*Ukraine Refugee Situation*, 2024). V Česku pak požádalo od začátku války 24. 2. 2022 do 1. 4. 2024 o dočasnou ochranu kumulativně 598 964 osob a 338 736 z nich v Česku setrvalo (*Statistika v souvislosti s válkou na Ukrajině*, 2024). V přepočtu na počet obyvatel je tak v Česku nejvíce přijatých ukrajinských uprchlíků. Není proto překvapivé, že se

¹ Doplňková ochrana je časově omezená forma azylu, v ČR je udělována až od roku 2006.

tzv. ukrajinská uprchlická krize stala jednou z největších výzev pro Českou republiku v její nedávné historii, přičemž tématem nebylo pouze přijetí ukrajinských uprchlíků po jejich příchodu do Česka, ale i jejich následná adaptace a integrace. Česko se tak ocitlo před výzvou, jak efektivně zvládnout přijímání a začlenění ukrajinských uprchlíků do hostitelského prostředí. Přijetí a následné soužití s ukrajinskými uprchlíky nebylo tématem pouze pro národní úroveň, ale také pro úroveň lokální. Přestože národní úroveň nastavuje parametry pobytu (např. pobytové oprávnění, přístup k právům), lokální úroveň (např. obce) hraje klíčovou úlohu v tomto procesu integrace, neboť lokální úroveň je místem přijímání a integrování těchto lidí do nového prostředí (Jelínková, Ochrana, Plaček, 2023).

Uprchlíci se v Česku setkali s velkou vlnou solidarity ze stany obyvatel i s mimořádnými opatřeními (a zprvu velmi vstřícnými) ze stany státu. Uprchlíci tak mohli využít hned po udělení dočasné ochrany volného přístupu na trh práce, čerpat veřejné zdravotní pojištění (zprvu bez omezení, později po dobu 150 dnů), čerpat humanitární dávky po dobu 6 měsíců a ubytovatelům pak byl nabízen příspěvek na solidární domácnost² (zákon č.199/2022 Sb., zákon č. 67/2022 Sb.).

Na jaře 2022 bylo v každém kraji zřízeno Krajské asistenční centrum pomoci Ukrajině (KACPU), kde mohli nově příchozí uprchlíci z Ukrajiny získat veškeré nezbytné dokumenty a služby včetně povolení k pobytu, zdravotního pojištění a informací týkajících se ubytování a zaměstnání. Některá z těchto center rovněž poskytovala základní potřeby (jídlo, oblečení, hygienické potřeby, hračky pro děti apod.), poradenství a asistenci při hledání ubytování.

Přestože se v české společnosti v médiích hovoří o Ukrajincích, kteří přišli v důsledku ruské agrese, jako o uprchlících,³ jejich právní status je odlišný a není totožný s azylem (mezinárodní ochranou). Dočasná ochrana sice umožňuje pobyt na území s určitými ochrannými a podpůrnými prvky (volný vstup na trh práce, veřejné zdravotní pojištění po dobu prvních 150 dnů atd.), avšak vždy se jedná o roční povolení k pobytu (s možností dvou prodloužení o rok), které poskytuje držitelům méně práv než osobám s udělenou mezinárodní ochranou (tzv. azylantům). Rozdíl mezi těmito právními kategoriemi je tedy výrazný. Odlišnost mezi těmito pobytovými tituly spočívá i v tom, že azyl (mezinárodní ochrana) je individuální právo udělené na základě zvláštního správního a právního řízení. Právní postavení azylanta je přiznáváno na základě žádosti cizincům, kteří

² Popisovaný stav se týká stavu k roku 2022, proměny legislativy ovlivňující pobyt ukrajinských uprchlíků v ČR jsou přiblíženy v podkapitole 2.5.

³ Pro snadnější porozumění tato práce rovněž používá výraz „ukrajínští uprchlíci“ namísto právně přesného „osoby s udělenou dočasnou ochranou“.

se nacházejí mimo zemi svého původu z důvodu obav před pronásledováním z důvodu rasy, náboženství, národnosti, příslušnosti k určité sociální skupině nebo politického přesvědčení (*Evropská komise, 2023*). Toto řízení je velice formalizované a poměrně zdlouhavé. Nevýhodou také je, že cizinec nemůže prvních šest měsíců od podání žádosti o mezinárodní ochranu pracovat. Na druhou stranu má nárok na ubytování a poskytování stravy v přijímacím nebo pobytovém středisku a v případě získání doplňkové ochrany také na vstup do státního integračního programu. Uděluje se na dobu neurčitou (Valentová, 2018).

Dočasná ochrana je tedy krizové řešení emergentní situace a slouží k poskytnutí okamžité ochrany vysídleným osobám, včetně těch, které uprchly z oblastí ozbrojeného konfliktu. Účelem je poskytnout v případě masového a spontánního přílivu vysídlených osob okamžitou a dočasnou ochranu, pokud existuje riziko, že azylový systém nemůže tento příliv zpracovat bez negativních dopadů na jeho účinné fungování (*Evropská komise, 2023*). Hlavními výhodami pro osoby s udělenou dočasnou ochranou jsou volný vstup na trh práce a ze začátku i nepodmíněný přístup k veřejnému zdravotnímu pojištění. Dočasná ochrana má však i svoje úskalí. Zaprvé nejde prodloužit na dobu delší než jeden rok, což ovlivňuje motivaci těchto osob k integraci. Dále nejde změnit na jiný druh pobytu než na pobyt za účelem sloučení rodiny, což mnoha uprchlíkům z Ukrajiny přináší nejistotu do budoucna.

Osoby s udělenou dočasnou ochranou tak mají výrazně méně práv (např. omezená délka pobytu) a podpory (např. nárok na účast ve Státním integračním programu) než osoby s uděleným azylem. Porovnáme-li však institut dočasné ochrany s dalšími pobytovými tituly (např. zaměstnanecké karty), na základě, kterých cizinci do České republiky přicházejí, je patrné, že z pohledu práv se jedná o stále velmi příznivý pobytový titul. I tak se ale Ukrajinci s dočasnou ochranou ocitli hned po svém příchodu před vysokým počtem výzev, jako jsou jazyková bariéra, uplatnění na trhu práce, vzdělávání pro děti, překážky pro žádosti o humanitární dávky, řešení invalidity a důchodového věku, psychologické problémy a mnoho dalšího. Významnou roli sehrály i postupně narůstající restriktce, které přinesly časté novely, tzv. Lex Ukrajina.

Velmi pozitivní roli pak sehrála v přijímání ukrajinských uprchlíků česká občanská společnost i řada aktivit samospráv. V reakci na potřebu poskytovat a koordinovat efektivní pomoc uprchlíkům z Ukrajiny začaly po příchodu Ukrajinců již na jaře roku 2022 vznikat na lokální úrovni velmi specifická pracovní místa s různými názvy. Často se pak vžil název **koordinátor/ka pro ukrajinské uprchlíky**. Velmi často se jednalo o ženy původem z Ukrajiny, které chtěly svým krajanům poskytnout potřebnou pomoc. Někdy se jednalo o osobní iniciativu, která postupem času dostala formalizovanější podobu, jindy o poptávku

obce (školy atp.), která aktivní Ukrajinky oslovila. Poměrně spontánní a živelný vznik těchto pozic reagoval na nutnost rychlého poskytování asistence a řešení problémů. Nepřekvapivě tak (minimálně zprvu) vše probíhalo bez předem nastavených pravidel, standardů kvality, metodik atd. Mezi pracovní činnosti těchto koordinátorek ukrajinských uprchlíků patřilo základní sociální poradenství, doprovody s tlumočením, překlady, mediace konfliktů, organizace komunitních aktivit atd.

Práce ukrajinských koordinátorek tak byla situována na průsečíku interkulturní práce, terénní (sociální) práce anebo jiného specialisty v oblasti poskytování sociálních služeb. Tyto perspektivy se často v jejich práci prolínaly a hranice mezi nimi nebyly vždy zřetelné. V České republice se v důsledku kontextuálních faktorů vyvinula specifická a relativně nejasně definovaná pozice, která, reagovala na potřeby ukrajinské komunity. Obsah práce těchto ukrajinských koordinátorek (téměř výhradně se jednalo o ženy) se časem měnil, nicméně z praxe je patrné, že se tato pozice postupně etabluje a začíná se svým pojetím i náplní práce blížit ustáleným profesím, jako je interkulturní pracovník, pracovník v sociálních službách, terénní pracovník, projektový koordinátor a další.

Tato diplomová práce se zaměřuje právě na ukrajinské koordinátorky a jejich roli v procesu přijímání ukrajinských uprchlíků a soužití s nimi. Práce se, mimo přiblížení vzniku a náplně této specifické pozice, zaměřuje zejména na náplň práce ukrajinských koordinátorek, nároky na ně kladené z perspektivy jejich vzdělávání a kompetencí. Klíčový důraz práce je pak kladen na dopad výzev, které musejí řešit s ohledem na nastavování hranic, zejména v oblasti sociální a sociální terénní práce.

TEORETICKÁ ČÁST

1 Teoretická východiska

Práce se zabývá specifickou neformální profesí. Jde o tzv. ukrajinské koordinátorky, které sehrály významnou roli v procesu přijímání ukrajinských uprchlíků i při následném sžívání se české společnosti s těmito nově příchozími. Teoretické ukotvení práce proto spočívá v konceptu integrace migrantů. Po diskuzi o pojetí a významu integrace je nejprve přiblížen model Berryho (1997), následně jsou představeny dimenze integrace dle Bosswicka a Heckmanna (2006). Vzhledem k tomu, že se práce hlouběji zabývá i tím, jak se ukrajinské koordinátorky vyrovnávaly s nastavením hranic, je další část této kapitoly věnována pojetí hranic v sociální práci.

1.1 Koncept integrace migrantů

Integrace je pojem, který je potřeba velmi přesně definovat, abychom se vyvarovali nepřesnostem v porozumění. Jeho chápání může záviset na oboru uživatelů: například sociální pracovníci se mohou zaměřovat na individuální aspekty integrace, zatímco sociologové a antropologové obvykle zkoumají společenské a kulturní dimenze tohoto procesu (Rus, n.d.). I když žádný zákon v současnosti (rok 2024) explicitně neupravuje definici integrace, mnoho právních předpisů, včetně zákona o pobytu cizinců, zákona o azylu, zákona o státním občanství České republiky, zákona o zaměstnanosti a dalších, se týká této oblasti a ovlivňuje ji (Manuál lokální integrace, 2020). V České republice je pověřeno rolí koordinátora integrace Ministerstvo vnitra ČR, které také zpracovává dva zásadní dokumenty, které řídí proces integrace cizinců, a to v závislosti na jejich pobytovém statusu. Zatímco *Koncepce integrace cizinců* se zabývá integrací migrantů ze zemí mimo Evropskou unii, kteří jsou držiteli některého z typů pobytového oprávnění, *Státní integrační program* se věnuje integraci držitelů mezinárodní ochrany. Oba tyto dokumenty nicméně zdůrazňují, že integrace je vzájemný proces, do kterého musí být aktivně zapojeni jak migranti či uprchlíci samotní, tak i majoritní společnost (Integrace cizinců, MVČR, 2020). Dalším relevantním resortem, který je zapojený do procesu integrace cizinců, je MPSV, které stanoví jako cíl integrace „*oboustranně přínosné nekonfliktní soužití cizinců/cizinek a majoritní společnosti.*“ (Integrace cizinců, MPSV, 2020)

Matoušek (2016) definuje integraci v širším smyslu jako snahu sociálně anebo zdravotně znevýhodněných osob o začleňování do společnosti, a to vč. pracovního

začlenění, a specificky integraci uprchlíků jako: „*výsledek realistického hodnocení situace ze strany uprchlíků a nabídky hostitelské země.*“ Dle Slowíka (2016) je integrace: „*proces rovnoprávného začleňování člověka do společnosti. Sociální integrace pak znamená sjednocování, spojování v nový celek, kdy minoritní skupiny a majorita rozvíjejí společenský systém, který obsahuje součásti hodnot a idejí obou stran. Každý zároveň nachází své místo ve společnosti, kde neexistuje mezi uvedenými skupinami žádná znatelná hranice.*“ Vágnerová (2014) ale akcentuje, že integrace není pouze o tom, aby se jednotlivci přizpůsobili a přijali vše, co prezentuje majoritní společnost. Skutečná integrace je jakýmsi vyšším stupněm adaptace, který respektuje právo jednotlivců na zachování své specifčnosti a identity. Integrace v sociální oblasti je proces aktivního začlenění příslušníků minoritní skupiny do většinové společnosti při zachování jejich kulturní identity. Tento proces vyžaduje úsilí ze strany jak migrantů, kteří se snaží přizpůsobit novému prostředí, tak i ze strany hostitelských komunit a veřejných institucí, které musí být připraveny na přijetí a podporu migrantů v jejich novém životě. Je to dynamický proces, který zahrnuje interakci a úsilí všech zúčastněných stran (Manuál lokální integrace, 2020). Kappala (in Matoušek, 2013, s. 345) také definuje integraci jako dvoustranný proces, zároveň ale zdůrazňuje i roli institucí a jejich sociálních pracovníků. Proces integrace je oboustranný a pro úspěšný proces integrace není dostačující jen snaha nově příchozích, ale také podpora ze strany státu, která se projevuje ve formě integračních politik.

Integrační politika je soubor opatření ze strany státu, jejichž cílem je ovlivnit charakteristiky majoritní společnosti nebo migrantů s cílem změnit průběh a výsledek integrace. Pojem integrace migrantů je pak chápán jako dlouhodobý proces začlenění a adaptace migrantů do nové společnosti nebo komunity (Varshaver, 2023). Integrace migrantů zahrnuje mnoho aspektů, které mají zajistit, aby se migranti cítili v nové zemi vítáni, podporováni a mohli se stát aktivními a participujícími členy majoritní společnosti. Migranti se mohou stát nedílnou součástí své nové země pouze tehdy, pokud mají možnost se vyjádřit k důležitým oblastem života, zajímají se o fungování hostitelské společnosti a podílejí se na rozhodování o její budoucnosti, což jsou cíle integrace (ibid.). Za další důležitý faktor integrace je považován charakter vztahu mezi majoritní společností a migranty. Jinými slovy, velmi důležitá je silná sociální soudržnost, jinak se budou migranti hůře začleňovat.

V diskurzu o integraci migrantů můžeme narazit nejen na pojem integrace, ale také na pojem adaptace. Adaptace je do jisté míry hierarchicky nejvyšším nebo také „všeobjímajícím“ pojmem vztahu *cizinec – majoritní společnost* (Ilimbetova, 2021,

s. 145–150). Odráží řadu geograficky, ekonomicky, sociokulturně a psychologicky významných procesů a subprocesů, jimiž migrant v nové zemi prochází, jimiž je formován a jež zároveň přetvářejí původní struktury (ibid.). Myšlenku ohledně adaptace a integrace jako procesů lze nalézt již v pracích Berryho (1997). Podle jeho přístupu je adaptace proces, v němž si migrant zachovává svou kulturu a přizpůsobuje se novému kulturnímu prostředí (ibid.). Integrace je jednou ze strategií, která zahrnuje zachování některých prvků vlastní kultury – na rozdíl od asimilace (kdy se migranti vzdávají svých charakteristik a zcela se přizpůsobují), segregace (kdy žijí migranti v paralelních/oddělených strukturách) nebo marginalizace (kdy jsou migranti vytlačeni na okraj společnosti). Při integraci „původní“ kultura migrantů nadále existuje v interakci s jinými kulturami, ale je obklopena společným sociálním kontextem. Migranti tedy jak přijímají kulturu hostitelské společnosti, tak si ponechávají svoji původní (Berry, 1997). Klíčovými pojmy ohledně vzájemného soužití migrantů a hostitelských společností tedy jsou také následující.

Asimilace je definována jako ztráta kulturní identity a úplné splynutí s majoritní společností.

Marginalizace je definovaná jako strategie těch imigrantů, kteří necítí potřebu kontaktu s většinovou kulturou, ale neuchovávají si ani svou původní kulturu. Jejich identita není kulturně opřena ani o kulturu vlastních rodičů, ani o kulturu hostitelské země. Identifikují se jen se subkulturou své vlastní skupiny.

Separace je obvykle název pro vyčlenění z majoritní společnosti způsobené samotnou minoritou.

Segregace je naopak vyčlenění vyvolané tlakem majority. K segregaci dochází nejen z hlediska psychologických aspektů chování jedince či etnické skupiny, nýbrž i z hlediska z toho vyplývajících sídelně-prostorových vztahů.

Údaje v *Tabulce 1* ukazují, že nejšetrnější formou interakce mezi migranty a přijímací komunitou je model integrace, kdy si migranti nejen zachovávají prvky své vlastní kultury, což jim umožňuje zažívat menší stres z pobytu v odlišné kultuře, ale také se obohacuje kultura hostitelské komunity díky kultuře migrantů. Za nejméně přijatelný je považován přístup marginalizace, který s sebou nese konflikty mezi komunitami migrantů a přijímajícími společnostmi.

Tabulka 1: Modely integrace migrantů podle J. Berryho (1997)

Indikátor		Zachování původní kultury imigrantů	
		ANO	NE
Mezikulturní kontakty mezi migranty a místním obyvatelstvem	ANO	Integrace	Asimilace
	NE	Segregace	Marginalizace

Zdroj: vlastní zpracování

Podobně i další (např. Rákoczyová, Trbola, Hofírek, 2009) vnímají sociální integraci přistěhovalců jako důležitý proces, který podporuje zachování jejich jedinečnosti a zároveň umožňuje jejich začlenění do nové společnosti. Tento jev odpovídá skutečnosti, že ani společnosti, které přistěhovalce přijímají, nejsou jednotným celkem, ale jsou rozmanité a různorodé.

Bosswick a Heckmann (2006, s. 9–11) považují integraci migrantů za: „*začleňování nových populací do existujících sociálních struktur probíhající v několika sférách (strukturální, kulturní, sociální a identifikační), zároveň je však integrace, „žádoucí stav.“*“ V jejich pojetí má sociální integrace čtyři dimenze:

- Strukturální dimenze – rovný přístup a participace na mechanismech a institucích, které jsou v hostitelské společnosti považovány za klíčové. Jedná se o „získávání pozice“ ve společnosti.
- Kulturní dimenze – nabývání znalostí a kompetencí, které umožňují porozumění typickým situacím ve společnosti, jednání v souladu se společenskými normami a běžnými společenskými scénáři.
- Interaktivní dimenze – sociální kontakty se členy hostitelské společnosti, jejich charakter, kvalita, četnost. Nejbližším vztahem tohoto typu jsou smíšená manželství, důležité je však i navázání méně blízkých vztahů neformálních (přátelé, sousedé, známí) nebo formalizovaných (členství v dobrovolných spolcích, organizacích, církvi a podobně).
- Identifikační dimenze – subjektivní vnímání příslušnosti k hostitelské společnosti a redefinice hranice mezi „my“ a „oni“. Identifikace je proces, kdy jedinec vnímá sama sebe a společenský útvar, v němž žije, jako jeden celek – vyjadřuje myšlenkový a emocionální vztah mezi jednotlivcem a sociálním systémem jako celkem. Tato dimenze integrace je úzce spojena

s otázkou identity přistěhovalce a její proměny v souvislosti s emigrací a usazováním se v hostitelské společnosti.

Všechny dimenze sociální integrace ale jsou podstatné a jsou vzájemně propojeny a dobré výsledky v jedné oblasti posilují ostatní. Například jazykové kompetence (kulturní dimenze) jsou velmi důležité pro získávání kvalifikovaného pracovního místa (strukturální dimenze).

Sociální integrace tak tvoří oblast integrace, na kterou klade tato práce primární důraz. Koncept integrace migrantů přitom chápeme jako komplexní proces, jehož výsledkem je migrant, který se úspěšně začlenil do nového prostředí, dokáže v něm úspěšně fungovat a zároveň dochází ke vzájemně prospěšné interakci mezi ním a hostitelskou společností.

1.2 Hranice v sociální práci

Profesní hranice v sociální práci a v jakémkoli jiném oboru, jehož cílem je pomáhat lidem, jsou hranice pracovního vztahu, za jejichž stanovení a udržování je odpovědný pracovník. Pro sociální pracovníky je proto důležité pochopit, co jsou to profesní hranice a jak rozpoznat jejich slabé stránky. Každý pracovník je zodpovědný za nastavení vlastních hranic a měl by učinit první krok při budování těchto hranic v počátečních fázích komunikace s klienty. Matoušek (2013) charakterizuje profesní hranici mezi pracovníkem a klientem jako ohraničení pole působnosti sociální služby a vymezení odpovědnosti klienta či pracovníka. Hranice stanovuje způsob vzájemného kontaktu a míru poskytované pomoci (Matoušek, 2013). Hranice vztahu mezi sociálním pracovníkem a jeho klientem představují klíčový prvek v sociální práci a jsou neoddělitelně spojeny s obecnou etickou rovinou této profese. Základním principem vztahu mezi sociálním pracovníkem a klientem je důvěra a respekt. Hranice v tomto vztahu fungují jako ochranný mechanismus, který chrání práva, důstojnost a soukromí klienta, zatímco současně poskytuje jasný rámec pro práci sociálního pracovníka (ibid.). Dle Kopřivy (2013) jsou hranice: „*dělitkem ve vztahu mezi pracovníkem a klientem.*“ Právě hranice totiž určují, jaké jsou záležitosti pracovníka a jaké jsou záležitosti klienta. Každý subjekt ve vztahu může pojímat rozdělení kompetencí odlišně, ale po čase se ustálí sdílený model. Správné nastavení hranic pomáhají udržovat profesionální a přiměřený vztah mezi oběma stranami, aby bylo dosaženo nejlepšího možného výsledku pro klienta.

Podle Kopřivy (2013) existují čtyři základní typy hranic: propustná, nepropustná, polopropustná a narušená. Ve většině pracovišť (organizacích) považují za nejvhodnější hranici *polopropustnou*. Tento typ hranice umožňuje sociálnímu pracovníkovi flexibilitu v individuálním přístupu ke klientům. Díky dostatečné informovanosti o problematice má

pracovník možnost lépe se připravit na setkání s klientem, čímž klientovi nepřenáší pocit nedostatečného zájmu. Hranice *propustná* může vycházet z obětování se pro klienta nebo může být důsledkem vnějších vlivů, což může vést k nepříznivému hodnocení klienta ze strany pracovníka. Hranice *nepropustná* naopak charakterizuje pracovníka s velmi pevnými hranicemi vůči klientům, s velmi omezenou empatií, což může být způsobeno i vyhořením pracovníka. Hranice *narušená* pak omezuje pracovníka, který se bojí nepomoci klientovi a potřebuje pocit, že je klientem potřebován. Hranice *polopropustná*, ačkoli nese riziko prolomení hranic mezi pracovníkem a klientem, představuje ideální volbu, neboť pracovník je informován o problematice, připouští si ji a má možnost ji řešit. Tímto způsobem dokáže pracovník být asertivní, empatický a dokáže se řídit svými zdravými zásadami.

Venglářová (2008, s. 99) charakterizuje tři oblasti vztahu mezi pracovníkem a klientem v oblasti sociální práce, které se týkají nastavení profesionálních hranic mezi pracovníkem a klientem:

- **Hranice prostoru a času** poskytují základní rámeček pro nastavení fyzických hranic. Sociální pracovník se setkává s klientem ve vymezeném prostoru a času a účastníci setkání se respektují navzájem, každý má své místo a respektuje osobní zónu toho druhého. Hranice prostoru a času pro oba aktéry je vyjádřena způsobem chování, zacházením se sdělenými informacemi, respektuje osobní prostor a individualitu klienta i sociálního pracovníka.
- **Hranice pomoci a kontroly.** Profesionální vztah by měl být založen na partnerství. Avšak dlouhodobá spolupráce s klienty, kteří potřebují pomoc, dokáže vytvořit určitou asymetrii a může vést k pocitu převahy sociálního pracovníka nad klientem. Klient zároveň vnímá sociálního pracovníka jako experta, který má hotová řešení, a to může vést ke zneschopnění klienta. Taktéž klient klade zodpovědnost za tato řešení na sociálního pracovníka.
- **Hranice profesionálního vztahu.** Tato hranice může být překročena dvojitým způsobem. V prvním případě je sociální pracovník moc otevřený a buduje s klientem až přátelské vztahy. Pracovník je příliš osobně angažovaný a v případě, že nemůže najít řešení dostupnými způsoby, nabízí klientovi nadstandardní řešení, např. půjčuje peníze, ubytuje ho u sebe doma. Velmi problematickým se jeví poskytování osobních informací o sociálním pracovníkovi, jelikož není jednoznačně jasné, jestli znalost těchto informací bude klienta více motivovat, anebo klient může mít nereálná očekávání

(Venglářová, 2008). Osobní zkušenost autorky naznačuje, že pokud TSP nebo SP nejsou pouze ze stejné země, ale také z toho samého okresu jako klient, může nastat situace, kdy výhoda spočívající v jazykové schopnosti TSP „padá“ a u klienta se projevuje určitá ostýchavost, ba dokonce strach, že by se mohl někdo v zemi původu dozvědět, že řeší určité problémy. Druhá možnost je využívání moci nad klientem. To se může vyjadřovat například tím, že sociální pracovník požádá o protislužbu, překročí své kompetence v rámci organizace, projeví neochotu ponechat rozhodnutí na klientovi (expertiza).

Při nastavení hranic spolupráce s klientem se pomáhající pracovník přitom může opřít o několik pilířů (Venglářová, 2008):

- Odborná příprava a další vzdělávání: základní informace ohledně nastavování hranic by měl dostat pomáhající pracovník již v době studia. Pravidelné další vzdělávání poskytuje sociálním pracovníkům možnost zdokonalit své dovednosti v oblasti komunikace, hodnocení rizik a nastavování hranic. Kurzy, semináře a tréninkové programy mohou poskytnout užitečné nástroje a strategie pro efektivní práci s klienty.
- Sebepoznání a práce s vlastními hodnotami: sociální pracovníci by měli být schopni reflektovat své vlastní hodnoty a morální principy, které mohou ovlivnit jejich rozhodnutí v práci s klienty. Vědomí vlastních hranic a předsudků je klíčové pro efektivní a respektující pracovní vztahy.
- Profesionální etické kodexy: etické kodexy a standardy, které jsou definovány relevantními profesními organizacemi, poskytují směrnice pro chování a nastavování hranic v sociální práci. Tyto dokumenty často obsahují principy jako respekt klienta, zachování důvěrnosti informací, důstojné zacházení atp.
- Interní pracovní postupy v rámci organizace: Úlehla (1996) upozorňuje, že hranice ve vztahu pracovníka a klienta vycházejí jak ze sebepojetí pracovníka neboli z toho, co sám považuje za mravné a užitečné v profesionální práci s klientem, tak z poslání organizace, kterým se pracovník řídí a neměl by toto poslání překračovat. Právě pravidla nastavená v organizaci vytvářejí jasná očekávání ohledně profesionálního chování a výkonu práce. Tato pravidla i stanovení hranic v komunikaci, interakci a ve vztahu s klienty. Tato pravidla pomáhají pracovníkům porozumět, jakým způsobem zacházet s různými

situacemi a jak udržovat profesionální vztahy. Standardy organizace mohou sloužit jako ochranný mechanismus jak pro klienty, tak pro sociální pracovníky samotné. Když jsou stanoveny jasné hranice a pravidla, pracovníci mají lepší ochranu před možnými situacemi, které by mohly vést k narušení profesionality nebo k etickým problémům. Podle Musila (2004) jsou faktory působící na hranice subjektů v každé organizaci různé. Mezi faktory řadí Musil například rozpoložení pracovníka, sympatie mezi subjekty, spolupráci s klientem, místo kontaktu a profesionalitu pracovníka. V některých organizacích je poloha hranice velkorysejší, zatímco v jiných organizacích je nastavena přísněji. Pracovníci v jedné organizaci mohou brát chování klientů za přijatelné, ve druhé organizaci toto chování považují za nepřijatelné (Musil, 2004). Například v některých organizacích klientům běžně tykají a v jiných mají vysloveně zákaz tykání.

- Supervize a konzultace: sociální pracovníci by měli mít možnost pravidelné supervize a konzultace s kolegy nebo nadřízenými. Během těchto setkání mohou diskutovat o složitých situacích, posuzovat jejich přístupy a rozhodovat o nejvhodnějším postupu v rámci nastavování hranic.

Hranice také chrání klienty před zneužíváním a zanedbáváním ze strany pracovníků. Jasně vymezené hranice ujasňují role všech subjektů ve vztahu, čímž se zvyšuje samostatnost a nezávislost klientů, kteří neočekávají nerealistickou pomoc. Díky hranicím klienti vědí, jaké chování mohou od pracovníků očekávat, čímž dochází ke zvýšení důvěry v pracovníky (Cooper, 2012, in Čechová, 2022). Na druhou stranu ochranu potřebují i pracovníci, a to především před příliš osobními pouty ke klientům, které mohou v rámci blízkých vztahů vzniknout. Hranice umožňují pracovníkům pomáhat klientům z bezpečné vzdálenosti, tedy s psychosociálním odstupem, který jim zajistí racionální objektivitu (O'Leary, Tsui, Ruch, 2013, in Čechová, 2022).

Zubrzycki (2006) pak upozorňuje na to, že pozornost je třeba věnovat i tomu, jakými způsoby sociální pracovníci hranice konstruují, a zejména jaké faktory ovlivňují jejich utváření a udržování.

Mezi významné faktory uvádí (ibid.) kontext práce. V malých městských a venkovských komunitách může být povaha kontaktu s klientem někdy nepředvídatelná, má kvalitativně odlišnou povahu a vytváří podklad pro duálnost rolí, potíže se zachováním důvěrnosti a zvýšený potenciál pro dvojí vztahy. Zubrzycki (2006) také poukazuje na to, že osobní a profesní hranice jsou ovlivněny také genderově podmíněnými očekáváními

a zkušenostmi. Patří mezi ně profesní očekávání a normy, vnímané potřeby klienta, osobní zkušenosti pracovníka s péčí (jako je rodičovství) a kulturní očekávání mužů a žen. V tomto kontextu uvádí, že mužští sociální pracovníci se někdy setkávají s aurou podezření, pokud se zapojí do poradenské práce. Dalším uváděným faktorem je kulturní identita, která je vymezena následovně: „*zkoumání kulturních, rodinných a sociálních vazeb s komunitou je významným rysem kulturně vhodné praxe sociální práce.*“ (Lynn, 2001, in Zubrzycki, s. 7)

K nedodržení hranic může přitom dojít nejen ze strany sociálních pracovníků, ale také ze strany klientů. Pracovníci v sociálních službách často argumentují tím, že chtějí klientovi pomoci nebo že klient tuto pomoc tak moc potřebuje (nebo jeho situace je výjimečná). Nicméně je důležité uvědomit si, že nedostatečně nastavené hranice nevedou k efektivní pomoci klientovi, ale naopak mu mohou spíše uškodit (Vojířová, 2021).

Ze strany klientů může jít o porušování hranic jak uvědomělé (manipulativní klienti), tak a neuvědomělé (nepochopení účelu hranic, ale také například u některých migrantů kvůli neznalosti, jak funguje sociální služba). V některých případech může dojít k porušování hranic náhodně, např. sociální pracovník chodí do stejného kostela jako klient, což např. v migrantských komunitách nelze vyloučit. Zejména pokud se jedná o menší společenství nebo o místa, kde dochází k interakci, je zodpovědností sociálního pracovníka tyto kontakty po dobu trvání profesního vztahu eliminovat (v daném případě například chodit do jiného kostela nebo chodit v jinou dobu).

Zásadní je rovněž rozlišit mezi „překročením“ a „porušením“ profesionálních hranic. Překročení hranic zahrnuje: „*akce, které jsou mimo standardní profesionální akce, ale které nezpůsobují přímou újmu,*“ (Cooper, 2012, s. 109) porušení hranic pak představují: „*akce, které způsobují přímou újmu.*“ (ibid.) Překročením hranic může být zájem klienta o bližší informace o sociálním pracovníkovi (uprchlíci se vyptávají, z jaké části Ukrajiny pochází sociální pracovník). Taková situace je do jisté míry přípustná. Na druhém konci škály jsou porušení hranic, která jsou zcela nepřijatelná, např. intimní vztah s klientem.

Jako důsledek nedodržování hranic ze strany pracovníka se nejčastěji uvádí riziko vyhoření (Bednářová a Pelech, 2003; Schwartz a Flowers, 2012). Syndrom vyhoření je definován jako: „*soubor příznaků složený ze ztráty zájmu o práci, zklamání, pocitu odmítnutí, neschopnosti, a především ztráty smyslu vlastního počínání.*“ (Úlehla, 1999, s. 120) Při práci s migranty (a samozřejmě nejen s nimi) je také třeba mít na paměti, že přílišná emoční angažovanost pracovníka může časem vyústit v úplný nezájem o klienty. I to může být jedním z důsledků syndromu vyhoření.

Dalším důsledkem nedodržování hranic může být neschopnost říci klientovi „NE“ – klient přichází se stále novými požadavky a sociální pracovník není schopný odmítnout klienta, přestože tyto požadavky nejsou oprávněné, např. „půjčuje peníze“ (Cloud, Townsend, 1998). Jiným, ale s tím spjatým problémem může být neschopnost sociálního pracovníka slyšet klientovo NE – v praxi pak dochází k nucení nevyžádané pomoci ze strany sociálního pracovníka, tak zvané páchaní dobra.

Janebová (n. d.) uvádí jako velmi důležitým bodem pro nastavení profesionálních hranic schopnost rozlišit mezi profesionální pomocí a privátním pomáháním. Profesionální pomoc na rozdíl od privátních aktivit je postavena na profesních hodnotách, znalostech a odpovědnostech. Profesionální pomoc není reciproční a za svou práci je odměňován zaměstnavatel.

2 Migrace a Česká republika

2.1 Základní terminologie

Před přiblížením vývoje migrace do České republiky a vývoje příchodu počtu ukrajinských uprchlíků do ČR práce přibližuje některé základní termíny, které v textu používá.

Azylant – cizinec, kterému bylo podle zákona o azylu uděleno právo azylu, a to po dobu platnosti rozhodnutí o udělení azylu (Matoušek, 2008, s. 29).

Cizinec – člověk pocházející z jiné země nebo příslušný k jiné kultuře. Akceptaci cizinců ztěžuje tzv. jazyková bariéra. Podle českých zákonů (zákon č. 325/1999 Sb., zákon č. 326/1999 Sb.) se cizinci legálně pobývající na území ČR dělí na cizince s povoleným pobytem a uprchlíky, kteří zažádali o status uprchlíka nebo již tento status mají. Cizinec je podle těchto norem každý, kdo z hlediska platného práva není občanem ČR (Matoušek, 2008, s. 37).

Uprchlík – z hlediska mezinárodního práva osoba nacházející se mimo svou vlast, nechráněná jedinec vyžadující zvláštní ochranu (Matoušek, 2008, s. 236). Pojem uprchlík se vztahuje na kteroukoli osobu, jež se nachází mimo svou vlast a má oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských, politických názorů. Totéž platí pro osobu bez státní příslušnosti, která se vzhledem ke shora uvedeným obavám do vlasti nechce nebo nemůže vrátit.

Migrant – nemá jednotnou právní definici zavedenou mezinárodní smlouvou, ta nejčastěji používaná definice je z pera OSN a označuje člověka, který překročí mezinárodně uznávané hranice a v jiné zemi zůstává déle než jeden rok (*KVÍZ: Víte, co přesně znamenají termíny migrant, cizinec či uprchlík?*, 2024).

Mezinárodní ochrana – zastřešující pojem pro azyl a doplňkovou ochranu.

- Azyl – ochranný pobyt, který stát poskytuje státnímu příslušníkovi třetí země nebo osobě bez státní příslušnosti v souvislosti s jejím pronásledováním zpravidla z důvodů politických.
- Doplňková ochrana – vedle azylu další (nižší) forma mezinárodní ochrany, která se uděluje cizincům, kteří nesplňují důvody pro udělení azylu, ale pokud by byli tito cizinci vráceni do státu, jejichž jsou státními občany, hrozilo by jim skutečné nebezpečí vážné újmy (Hofmanová, n. d.).

Žadatel o mezinárodní ochranu – člověk, který o sobě tvrdí, že je uprchlíkem, a žádá o mezinárodní ochranu před pronásledováním nebo nebezpečím vážné újmy v zemi

původu. Každý uprchlík je nejprve žadatelem, a ne každý bude nakonec uprchlíkem uznán. Běžně se také setkáváte s termínem žadatel o azyl (*KVÍZ: Víte, co přesně znamenají termíny migrant, cizinec či uprchlík?* 2024).

Dobrovolná migrace – označení **migrant** odkazuje k migrační historii dané osoby, tedy ke skutečnosti, že se narodila nebo dlouhodobě žila v jiné zemi. Pro definování migranta je podstatné slovo dobrovolnost. Migrant totiž na rozdíl od uprchlíka odchází ze země původu víceméně dobrovolně. Je ale třeba si uvědomit, že nejčastějším důvodem k migraci jsou špatné životní podmínky v zemi původu, které mohou být způsobeny jak špatnou správou země, přírodní katastrofou, tak změnou klimatu. Přesto nejsou vnímány z hlediska definice uprchlíka jako důvod k udělení k azylu. Uprchlík se od migranta liší v tom, že jeho situace v zemi původu je často buď přímo životu nebezpečná, či jinak nesnesitelná, že překročí státní hranice a hledá bezpečí v okolních zemích (ibid.).

Nucená migrace – je nesmírně široký pojem. „Nucená migrace“ není právní pojem a stejně jako v případě výrazu „migrace“ neexistuje žádná všeobecně přijímaná definice. Zahrnuje širokou škálu jevů. Někdy ho používají například sociologové jako obecný, neurčitý výraz, který zahrnuje různé druhy vysídlení nebo nedobrovolného stěhování – jak přes hranice mezi státy, tak v rámci jedné a téže země. Tento pojem byl například používán v souvislosti s lidmi, kteří byli nuceni opustit své domovy kvůli přírodní pohromě, konfliktu, hladomoru nebo rozsáhlým stavebním projektům (ibid.).

2.2 Vývoj migrace v ČR

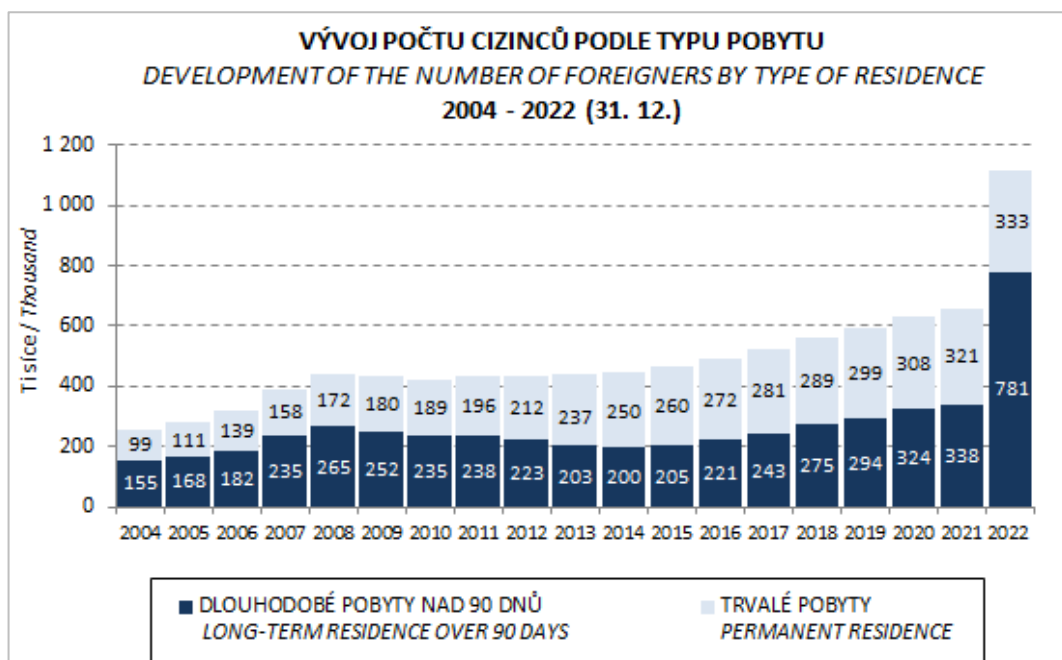
Vývoj migrace do České republiky (ČR) byl ovlivněn řadou faktorů, včetně ekonomických, politických a sociálních podmínek jak v ČR, tak i v zahraničí. Během období mezi lety 1948 a 1989 nebyli v tehdejší Československu žádní „klasičtí“ mezinárodní migranti (Drbohlav, 2008). V tomto období nicméně docházelo k poměrně významné (často nelegální) emigraci českých občanů (Drbohlav, 2008). Současně byly existující početně malé migrační toky do Československa charakteristicky specifické a obvykle se omezovaly na občany ostatních socialistických/komunistických zemí, kteří přijížděli převážně na základě dohod mezi vládami (ibid.).

Po pádu komunismu v roce 1989 a nástupu demokracie se otevřely hranice a postupně začalo docházet k masivnější migraci a Česká republika postupně stala zemí transitní a poté i výraznou cílovou zemí migrace (Drbohlav, 2008). Česká republika se tak stala místem, kam mířili lidé zejména z postkomunistických zemí, jako jsou Ukrajina, Slovensko, Polsko, významnými zdrojovými zeměmi zůstaly země bývalého SSSR, z Asie

je nejvýznamnější zdrojovou zemí migrantů zejména Vietnam, v menším rozsahu pak například i Mongolsko. Dlouhodobě narůstá počet migrantů i z Afriky a Blízkého východu, nicméně počet migrantů z těchto oblastí není v ČR výrazný.

V posledních dvaceti letech se tak Česká republika stávala stále výraznějším cílem migrace, což se projevuje trvale rostoucím počtem migrantů v zemi (Jelínková, 2023), což je patrné i ze statistik uváděných ČSÚ (viz graf *Vývoj počtu cizinců dle typu pobytu*).

Graf 1: Vývoj počtu cizinců podle typu pobytu



Zdroj: MVČR (2023)

Autoři Baršová a Barša (2005) dělí migrační politiku po roce 1989 na tři období.

První období (1990–1998) bylo ve znamení *laissez faire*, kdy tento přístup umožňoval téměř všem vstoupit na území a také umožňoval, aby si zde každý dělal, co chtěl. Zákon o pobytu cizinců z roku 1992 usiloval spíše o sledování a evidenci migrace s možností policejního zásahu proti nelegálním migrantům a těm, kteří odmítali respektovat zákonné požadavky.

Druhé období (1996–1999) bylo charakteristické zpřísnováním cizineckých předpisů, včetně praxe. Tento obrat podmínily nové domácí podmínky, kterými byly např. nezaměstnanost, dopady nelegální migrace, ale také snaha přistoupit k Evropské unii a vyhovět požadavkům.

Třetí období (od roku 1999 do současnosti) lze rozdělit na tři trendy. Prvním je výraznější konceptualizace jednotlivých problémů migrační politiky státní moci. Druhým je prioritní přijímání úprav, které byly vynucené transpozicí práva EU, a které se děly bez

ohledu na směřování a souvislosti migračních a přistěhovaleckých politik. Třetím trendem je snaha o komplexní, koncepční a co nejvíce samostatný přístup k této problematice.

Po vstupu ČR do Evropské unie v roce 2004 došlo k dalšímu nárůstu migrace, zejména pracovní migrace zemí střední a východní Evropy, ale i migrace z dalších zemí EU do ČR.

Většina migrantů přicházejících do ČR jsou ekonomičtí migranti. Dlouhodobě největšími skupinami zahraničních pracovníků jsou občané Slovenska, Ukrajiny, Vietnamu a Polska, kteří od druhé poloviny 90. let tvoří 80 % z celkového počtu migrantů. Mnoho přistěhovalců do ČR přišlo pracovat do nízko kvalifikovaných odvětví, zejména v oblastech jako stavebnictví, průmysl, zemědělství a služby. Tito pracovníci často přicházejí za sezónními pracovními příležitostmi nebo mají smlouvy na dobu určitou (Drbohlav, 2010).

V důsledku válečných konfliktů a politických nepokojů v různých částech světa se Česká republika stala cílem i pro uprchlíky a žadatele o azyl, ačkoli počet těchto migrantů zůstával ve srovnání s jinými zeměmi dlouhodobě nízký. V roce 2022 Česká republika přijala přes 500 000 nucených migrantů z Ukrajiny, kteří se stali držiteli tzv. dočasné ochrany (*V České republice je aktuálně 325 tisíc uprchlíků z Ukrajiny*, 2024).

V posledních letech se zvýšila pozornost věnovaná tomu, jakým způsobem místo, kde migranti žijí, pracují, navštěvují úřady a interagují s ostatními lidmi, ovlivňuje jejich situaci. Větší města, díky své otevřenosti a vyšší koncentraci migrantů, vedou v iniciaci lokálních integračních opatření, která následně přijímají i některé regiony (Jelínková, 2023). Místní samosprávy začínají hrát výraznější roli v integrační politice, avšak tyto politiky jsou ovlivněny řadou faktorů, včetně národních integračních rámců. V praxi tak závisí na přístupu jednotlivých obcí i na situaci, ve které se s ohledem na počet a složení migrantů na svém území nacházejí (např. blízkost průmyslové zóny), obce navíc tahají za pomyslný „kratší konec“, neboť často nemají kontrolu nad tím, kdo a za jakých podmínek se usadí na jejich území a metodická a finanční podpora ze strany státu je v této oblasti značně omezená (Jelínková, 2023).

2.3 Ukrajinci v České republice před rokem 2022

Migrace Ukrajinců do ČR má dlouhodobý rozměr. Po roce 1989, kdy v obou zemích došlo k politickým změnám, počet ukrajinských občanů s různými druhy pobytu v ČR dlouhodobě výrazně narůstal. Například v roce 2008 bylo v ČR registrováno již 132 000 občanů Ukrajiny (Drbohlav, 2015). Poté došlo k mírnému poklesu v důsledku ekonomické krize. Pro ukrajinskou migraci pak byla typická zejména pracovní migrace

(ibid.). Řada studií (např. Drbohlav, Ezzedine – Lukšíková, 2004) tak dokládá, že migrace ukrajinských pracovníků po roce 1989 byla cyklického charakteru (významná byla sezonní migrace), v převážné většině se jednalo o migraci pracovní. Nejdříve do ČR přijížděli hlavně Ukrajinci ze západních oblastí Ukrajiny, postupně se ale migrační pásmo posouvalo do centrálních regionů a později za výdělkem do Česka jezdili i Ukrajinci z východních regionů (ibid.).

Kromě Slováků byli Ukrajinci v ČR nejpočetnější migrační skupinou. Počet oprávněných k pobytu v ČR každoročně rostl, s výjimkou roku 2000, kdy byla pro Ukrajince zavedena vízová povinnost. Tato regulace však nárůst počtu migrantů z Ukrajiny příliš neovlivnila (Leontiyeva, 2006). V roce 2021 bylo na území ČR 658 600 legálně pobývajících cizinců a tvořili 5,8 % obyvatelstva ČR, přičemž přes 30 % z nich byli Ukrajinci (*Data o cizincích v ČR: 2021*, 2021).

V České republice byli Ukrajinci vysoce žádaní pro práce v tzv. sekundárním trhu práce, jednalo se zejména o náročné, méně placené pozice, které pro místní (českou) pracovní sílu nejsou přitažlivé. Ukrajinci často pracovali v nekvalifikovaných manuálních či pomocných pracích, zejména ve stavebnictví a průmyslu. Obecně můžeme konstatovat, že ukrajinské ženy často pracovaly v oblasti pohostinství, úklidu, prodeje, textilního průmyslu nebo na montážních linkách, kdežto muži se často uplatňovali ve stavebnictví jako zedníci, dělníci, malíři nebo pomocné síly (Hirt a kol., 2010, s. 65–66).

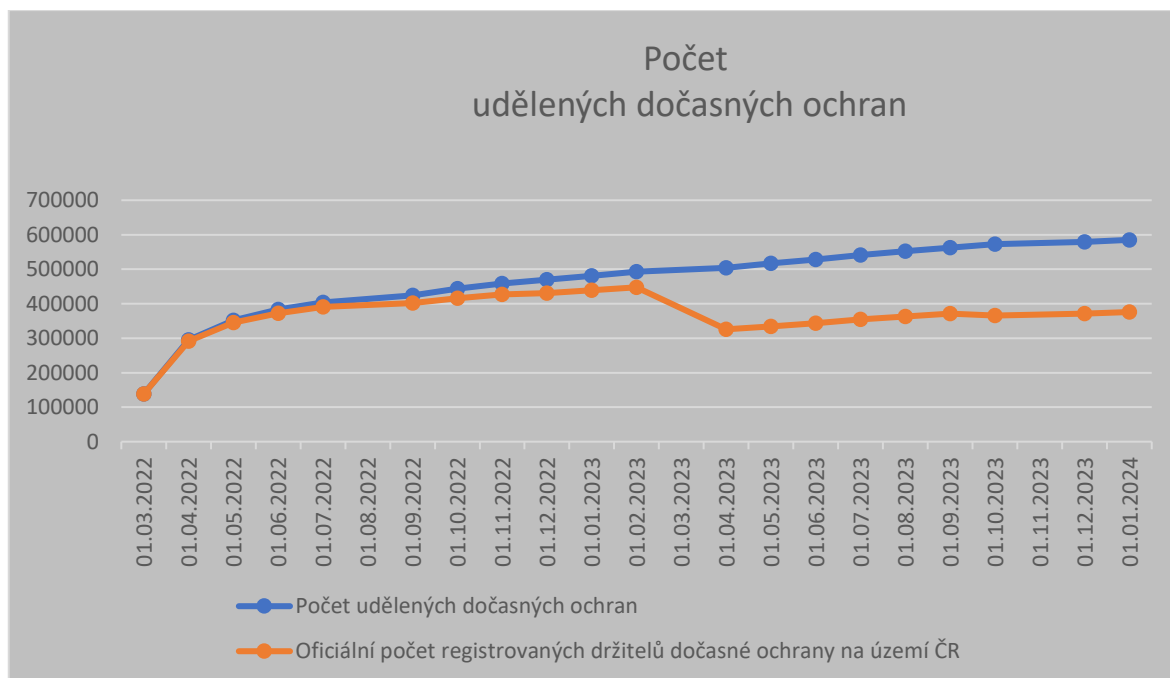
Tisková zpráva Českého statistického úřadu (ČSÚ, 2023) detailněji přibližuje, že ukrajínští občané začali migrovat do naší země již v počátcích 90. let minulého století, převážně za pracovními příležitostmi, avšak jejich počet byl v té době poměrně malý. S postupem času se jejich počet postupně zvýšil a koncem roku 2022 dosáhl až 636 tisíc registrovaných osob, přičemž většina Ukrajinců byla v této době držitelem dočasné ochrany. Tento nárůst znamenal, že podíl ukrajinských občanů téměř přesáhl šest desetin z celkového počtu registrovaných cizinců v České republice. Ukrajinskou migraci do ČR pak zpráva ČSÚ shrnuje následovně:

„Zatímco do roku 2021 převažovaly mezi účely pobytu ukrajinských občanů u nás jednoznačně, zaměstnání a podnikání, v roce 2022 získaly drtivou převahu účely pobytu spadající do kategorie ‚jiné‘ (80,8 %). S přílivem ukrajinských uprchlíků hledajících u nás dočasnou ochranu je evidentní, že šlo převážně o humanitární důvody.“ (Data – mezinárodní ochrana, 2023, s. 2)

2.4 Ukrajinci s dočasnou ochranou v ČR – vývoj po 24. 2. 2022

Podíváme-li se na výše zmiňovaný nárůst počtu nucených migrantů z Ukrajiny v roce 2022, zjistíme, že analýza statistiky ukazuje, že migrační vlna z Ukrajiny do Česka měla několik výrazných charakteristik. V prvních týdnech války všichni aktéři, kteří se podíleli na podpoře Ukrajinců, museli čelit až 17 000 osob, kteří přijížděli denně. Toto číslo se pak ustálilo na 2000 až 5000 lidí denně. V nedávné době (od ledna do března 2024) se počet nové příchozích uprchlíků držel pod hranicí 2 000 týdně. Nejvíce ukrajinských nucených migrantů se usazuje v Praze (97 507), ve Středočeském (51 832) a Jihomoravském kraji (40 275) – data k 15. 3. 2024 (KNOPM, 2024).

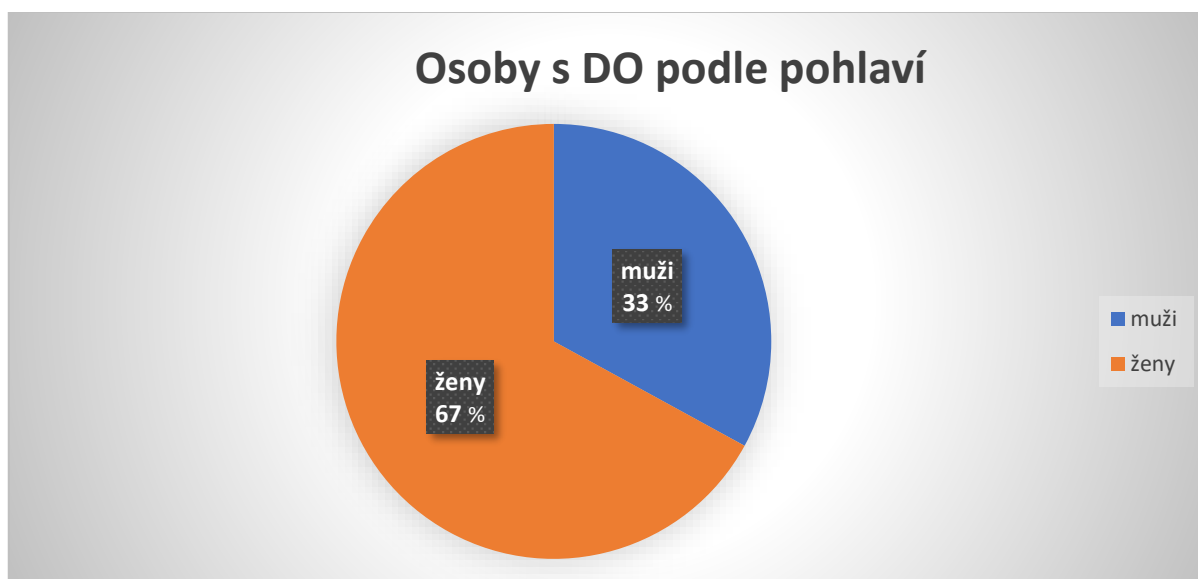
Graf 2: Počet udělených dočasných ochran



Zdroj: KNOPM (2024)

V grafu uvedený počet registrovaných držitelů dočasné ochrany (DO) s nahlášeným místem pobytu na území ČR zohledňuje situaci, kdy DO udělená v ČR zanikla udělením DO v jiném členském státě EU. Naopak nezohledňuje situaci, kdy se držitel DO bez oznámení/odhlášení přesunul zpět na Ukrajinu. Snížení počtu registrovaných držitelů DO na začátku dubna 2023 a na konci září 2023 souvisí s procesem prodlužování DO v ČR.

Graf 3: Osoby s DO podle pohlaví



Zdroj: KNOPM (2024)

Většinu příchozích s DO tvoří ženy a poměr mužů a žen zůstává po celou dobu poměrně stabilní, aktuálně (duben 2024) jsou mezi uprchlíky dvě třetiny žen (KNOPM, 2024). Žena s jedním dítětem tvoří nejčastější domácnost. Druhým nejčastějším typem domácnosti je ta, kde žije samostatně dospělá osoba, a třetím nejčastějším je domácnost ženy se dvěma dětmi (Klimešová, Šatava, Ondruška, 2022).

Graf 4: Osoby s DO podle věku



Zdroj: KNOPM (2024)

Pokud se podíváme na věkovou strukturu uprchlíků přicházejících z Ukrajiny, pak nejpočetnější skupinou jsou dospělí do 65 let věku, kterých je 55 %, děti do 18 let tvoří čtvrtinu všech uprchlíků, 41,5 %, a seniorů nad 66 let je tady 3,45 %.

Po dvou letech od začátku konfliktu na Ukrajině zůstává v Česku více jak 300 tisíc uprchlíků. Z posledního výzkumu Hlasu Ukrajinců v Česku vyplývá, že více než polovina z nich, tedy asi 180 tisíc lidí, plánuje zůstat minimálně další dva roky (*Integrace ukrajinských uprchlíků: 2 roky poté a výhled na 2024+, 2024*).

2.5 Dočasná ochrana pro uprchlíky z Ukrajiny – legislativní rámec a jeho vývoj

Pro příchod ukrajinských nucených migrantů bylo klíčové nastavení legislativy, která ovlivňovala podmínky jejich pobytu na území Evropské unie i České republiky. Rozhodnutí Rady (EU) č. 2022/382 ze dne 4. března 2022 poprvé v historii EU stanovilo, že nastal případ hromadného přílivu vysídlených osob ve smyslu článku 5 směrnice 2001/55/ES a zavádí se jejich dočasná ochrana (na celoevropské úrovni). Tato směrnice byla transponována do české legislativy. Soubor zákonů, které ji transponují, bývá i se svými dodatky a změnami označován jako „Lex Ukrajina“. Lex Ukrajina reagoval na umožnění institutu dočasné ochrany, po svém přijetí v sobě obsahoval zásadní úpravu zákona č. 221/2003 Sb., o dočasné ochraně cizinců, a další zákony, a tak umožnil pružnější reagování na velký počet příchozích uprchlíků z Ukrajiny.

Lex Ukrajina je tedy nepřesné souhrnné označení pro zákony na pomoc uprchlíkům z Ukrajiny v ČR. Jsou to zákony č. 65 až 67/2022 Sb. a nařízení vlády č. 206/2022 Sb. vyhlášené 21. 3. 2022. Lex Ukrajina je termín, který spojuje tři právní předpisy vytvářející komplexní systém podpory uprchlíků z Ukrajiny v České republice. Tyto zákony stanovují pravidla týkající se právního a pobytového postavení uprchlíků, jejich sociálního zabezpečení a také zajišťují přístup uprchlíkům ke vzdělání a péči o děti. Zákony byly zrychleně projednány parlamentem, podepsány prezidentem a vstoupily v platnost publikací ve Sbírce zákonů 21. 3. 2022.

Právní úprava pobytu nucených ukrajinských migrantů v ČR pak byla následující.

Lex Ukrajina I platil od 21. 3. 2022. Všem příchozím z Ukrajiny (po 24. únoru v souvislosti s ozbrojeným konfliktem) byla plošně poskytována **humanitární dávka ve výši 5 000 Kč**. Byl také zaveden solidární příspěvek pro ubytovatele, kteří uprchlíkům poskytlí bezplatné ubytování. Tyto náklady jim kompenzoval stát.

Lex Ukrajina II a III platily od 27., resp. 30. 6. 2022 do 23. 1. 2023 a přinesly následující nejzásadnější novinky:

- K podání žádosti o udělení dočasné ochrany bylo třeba předložit doklad o ubytování (kromě uprchlíků, kterým bylo ubytování zajištěno orgánem krizového řízení). Není nutno mít ověřený podpis majitele nemovitosti.
- Rozhodnutí o dočasné ochraně bylo možné vydat ve lhůtě do 60 dnů od podání žádosti.
- Oprávnění k pobytu za účelem dočasné ochrany zanikla podáním žádosti o dočasnou ochranu nebo udělením dočasné ochrany v jiném členském státě EU nebo podáním žádosti o mezinárodní ochranu v jiném členském státě EU.
- Držitelé i žadatelé o dočasnou či mezinárodní ochranu v ČR či jiném státě EU nemohli na zastupitelských úřadech požádat o jakýkoliv typ víza či pobytového oprávnění.
- Změnu pobytu na území ČR bylo třeba hlásit Ministerstvu vnitra ČR do 3 pracovních dnů.
- Změna podmínek pojištění po uplynutí 150 dnů od udělení dočasné ochrany: od 7. měsíce vyplácení humanitární dávky vychází výše dávky z životního minima.
- Příchozí z Ukrajiny mohli kvalifikaci potřebnou pro výkon pracovníka v sociálních službách či práci v dětských skupinách doložit čestným prohlášením (o bezúhonnosti a dosaženém vzdělání).
- Byl omezen vstup a pobyt pro občany Ruska a Běloruska.

Lex Ukrajina IV – platil od 24. 1. 2023 do 31. 3. 2023:

- Přibylo prodloužení víza za účelem strpění.
- Nejzásadnější změnou byla povinnost registrace do elektronického systému Ministerstva vnitra ČR do 31. 3. 2023. Registraci a rezervaci termínu pro „vlepení“ štítku se DO prodlužuje do 30. 9. 2023.

Lex Ukrajina V – účinné částečně od 1. 4. 2023 a částečně od 1. 7. 2023:

- Solidární příspěvek – od 1. července 2023 již nedostávali vlastníci nemovitostí, ve kterých žije držitel dočasné ochrany, od státu náhradu.
- Výše humanitární dávky se lišila v závislosti na věku, věku dětí, pokud se jednalo o osobu se zdravotním postižením, a dle toho kdy byl získán status dočasné ochrany (první vízum).

- Při vyřizování žádosti o humanitární dávku se zkoumaly všechny příjmy a to, jak z České republiky, tak z Ukrajiny.

V současné době (jaro 2024) je účinný **Lex Ukrajina VI**, který se částečně uplatňuje od 1. ledna 2024 a částečně od 1. září 2024. Tento zákon přináší novinky v oblasti v přidělování humanitárního ubytování, zpřísňuje podmínky pro získání humanitární dávky a od 1. 9. 2024 se zkrátí doba nároku na humanitární ubytování zdarma na 90 dnů od udělení dočasné ochrany a tato lhůta bude platit i pro zranitelné osoby (nezletilé děti, osoby pečující o dítě do 6 let nebo o invalidní a zdravotně postižené osoby, těhotné ženy, invalidy a osoby starší 65 let). Lex Ukrajina VI neřeší přechod osob s dočasnou ochranou na jiný pobytový status.

Chystá se **Lex Ukrajina VII** – novela zaměřená úpravu sociální podpory uprchlíkům – a také Lex Ukrajina VIII, což bude řešit další pobyt osob s DO po březnu 2025 (další status uprchlíků závisí i na celoevropském řešení).

3 Terénní sociální práce

Práce se zabývá specifickou a řádněji neukotvenou pozicí tzv. ukrajinských koordinátorek. Tyto ukrajinské koordinátorky většinou vykonávaly činnosti, které bývají realizovány v rámci terénní sociální práce. Následující části proto přibližují specifika terénní sociální práce: nejprve ji vymezují, posléze přibližují zakotvení v české legislativě, definují její cíle a klíčové rysy, rozebírají metody, které se v ní uplatňují, a zkoumají profily osobnosti terénního sociálního pracovníka. Text nejprve přibližuje terénní sociální práci obecně. Následující kapitola se pak zaměřuje na specifika terénní sociální práce s migranty.

3.1 Obecný popis terénní sociální práce

Zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, upravuje podmínky poskytování pomoci a podpory osobám v nepříznivé sociální situaci prostřednictvím sociálních služeb. Jednou z těchto sociálních služeb je i terénní sociální práce a je poskytována prostřednictvím terénních forem sociálních služeb. Důležitým znakem terénních programů je jejich poskytování v přirozeném sociálním prostředí, či-li tam, kde se vyskytují sociální ohrožené skupiny.

V rámci terénní sociální práce můžeme pracovat s jednotlivci, rodinou, skupinou nebo i celou komunitou. Mezi terénní služby patří osobní asistence, pečovatelská služba, tísňová péče, průvodcovské a předčitatelské služby, podpora samostatného bydlení, odlehčovací služby, raná péče, telefonická krizová pomoc, tlumočnické služby, kontaktní centra, krizová pomoc, nízkoprahová denní centra, nízkoprahová zařízení pro děti a mládež, sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi, sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením a terénní programy (zákon č. 108/2006 Sb., o sociálních službách).

Terénní sociální práce může také být označovaná jako streetwork, terénní program anebo práce v terénu, dle nastavení jednotlivých organizací. „*Streetwork se zrodil v USA jako reakce na selhání tradičních přístupů sociální práce, ke kterému došlo v souvislosti s rychle se šířícím sociálním úpadkem celých městských čtvrtí velkých amerických měst a následkem vzniku gangů dětí a mladistvých.*“ (Klíma, 2009, s. 299) V tomto kontextu sociální pracovníci museli opustit svoje pracoviště a jít za klienty tam, kde se oni pochybovali (ibid.). V roce 1993 byl poprvé zaznamenán koncept streetworku a související role sociálního asistenta v oficiálním dokumentu vlády nazvaném *Program sociální prevence*. Tento dokument položil základy pro zavedení těchto funkcí v České

republiky, což vedlo k přesunu sociální práce z institucí a pracovišť do terénu, tedy na ulice (Matoušek, 2013, s. 172). V České republice mezi prvními neziskovými organizacemi, které zavedly práci na ulici, byly organizace, které se věnovaly drogově závislým, až později se tato metoda rozšířila i na jiné cílové skupiny jako osoby bez přístřeší, se sexuální tematikou a další (ibid., s. 303).

Terénní sociální práce je specifická v tom, že klienti z různých důvodů služby nevyhledávají, jsou to sociální pracovníky, které je oslovují a nabízejí služby potenciálním klientům. Práce v terénu naznačuje nejen, kde ta práce probíhá, ale: „ona *terénnost*‘ (práce v přirozeném prostředí klienta) je také určitý druh vztahu ke klientovi – *snažíme se motivovat člověka z určité cílové skupiny, aby se stal naším klientem a využíval naše nabízené služby.*“ (Janoušková, Nedělníková, 2008, s. 11)

3.2 Cíle terénní sociální práce

Podle Nedělníkové (2007, s. 12) za obecné cíle terénní sociální práci lze považovat:

- prevenci sociálního vyloučení a jeho prohlubování,
- prevenci sociálně rizikových jevů,
- sociální začleňování,
- mírnění negativních důsledků a rizik životních situací klientů, včetně jejich dopadu na společnost,
- zmírňování nerovností, včetně nerovného přístupu ke službám, vzdělávání, bydlení atp.,
- pomoc klientům získávat / znovu nabývat sociální kompetence,
- předávání informací.

Terénní sociální pracovník musí zacházet rovnoprávně s každým klientem bez ohledu na jeho původ, sociální status, náboženství nebo jiné odlišnosti (Nedělníková, 2007, s. 12–14).

K základním principům terénních sociálních služeb patří:

- dodržování práv uživatelů – sociální služba je poskytována s důrazem na respektování vůle, ochrany důstojnosti, soukromí a dalších práv uživatelů,
- zplnomocňování uživatelů,
- práce v přirozeném prostředí uživatelů,
- kontinuita a návaznost služeb,
- princip nízkoprahovosti.

3.3 Metody terénní sociální práce

Základní metody práce, které terénní sociální pracovník používá, jsou srovnatelné s obecnými metodami terénní sociální práce. Patří k nim: mapování, depistáž, informování o službách, vyhledávání, kontaktování, rozhovor s klientem, pomoc s listinami, vyjednávání, doprovod, koordinační činnost, konzultace s odborníky, kontakt s dalšími institucemi a organizacemi. Více prakticky jsou tyto metody, cílové skupiny, vybrané problémy i formy hodnocení popsány v aplikační části práce.

Nedělníková a Gojová (2008, s. 29–32) ve sborníku studijních textů s názvem *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků* se tomuto tématu věnují v kapitole *Základní činnosti terénního sociálního pracovníka*. Dělí metody terénní sociální práce na následující úrovně:

- přímá práce s klientem,
- nepřímé aktivity ve prospěch klientů,
- aktivity nutné pro realizaci a rozvoj sociální služby,
- metodické vedení terénních pracovníků podle organizačního uspořádání organizace,
- aktivity ve prospěch vlastního profesního rozvoje.

Úkoly terénního sociálního pracovníka na úrovni přímé práce s klientem zahrnují (ibid.):

- Depistáž – aktivní vyhledávání a kontaktování potenciálních uživatelů podle cílové skupiny a typu sociální služby. Kontaktování může mít několik podob: sociální pracovník může oslovovat aktivně, může vyčkávat v blízkosti, až osoba nebo skupina sama projeví zájem, a tím si získává i její důvěru, může mít kontakt s cílovou skupinou zprostředkovaný třetí osobou anebo může vyvíjet nepřímou aktivitu tím, že rozdává letáky s nabídkou služeb.
- Poskytuje služby v souladu s nastavením organizace a dle vyhlášky č. 505/2006, v platném znění, kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.
- Poskytuje základní (podle § 3 vyhlášky č. 505/2006 Sb.) a odborné sociální poradenství (podle § 4 vyhlášky č. 505/2006 Sb.).
- Provádí case management – či-li koordinuje postup několika poskytovatelů služeb.

Přímou aktivitu ve prospěch klientů si terénní sociální pracovník zaznamenává „v papírové nebo elektronické formě, podle možností a vnitřních pravidel organizace.“

Na úrovni nepřímé aktivity terénní sociální pracovník (ibid.):

- Mapuje situace v prostředí cílové skupiny včetně rizik a hledá zdroje pro naplnění cílů klientů.
- Zajišťuje spolupráci a aktivně iniciuje transformace ve prospěch cílové skupiny dle pokynů nadřízených. Účastní se tvorby sociální politiky, zejména na místní úrovni, a předkládá návrhy na zlepšení legislativy.
- Provádí preventivní opatření prostřednictvím účasti na diskuzích, školeních a distribuci osvětových materiálů a podobných aktivit v souladu s pokyny nadřízených pracovníků.
- Navazuje spolupráci s relevantními organizacemi ve prospěch cílové skupiny.

V rámci aktivit nezbytných pro realizaci a rozvoj sociální služby se terénní sociální pracovník podílí na tvorbě projektů, poskytuje podklady pro rozvoj služby a evaluaci a podílí se na propagaci organizace, pokud je k tomu pověřen nadřízeným pracovníkem.

Terénní sociální pracovník metodicky vede své kolegy, poskytuje případové vedení, vzdělává je a pomáhá jim naplňovat standardy kvality sociálních služeb. Uvádí nové terénní pracovníky do praxe a zvyšuje jejich kompetence prostřednictvím různých metodických nástrojů. Podle zákona může terénní pracovník vykonávat některé činnosti pouze pod vedením sociálního pracovníka.

Terénní sociální pracovník aktivně rozvíjí svou profesní praxi prostřednictvím průběžného vzdělávání, práce na odborných dovednostech a účasti na supervizích a dalších rozvojových aktivitách v rámci organizace, včetně odborných konzultací.

Terénní sociální pracovník je povinen mlčet o všech informacích, se kterými se setkal při plnění svých úkolů. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru, dle § 100 zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, a zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů (Nedělníková, 2007, s. 19).

4 Terénní sociální práce s migranty

V této kapitole jsou přiblížena specifika v terénní sociální práci s migranty.⁴

4.1 Specifika terénní sociální práce s migranty

Klíčový strategický dokument v oblasti integrace migrantů v České republice „Aktualizovaná Koncepce integrace cizinců – Ve vzájemném respektu (*Koncepce integrace cizinců*, 2016)“ definuje postup České republiky v oblasti integrace cizinců. Třebaže Koncepce nebyla od roku 2016 aktualizována, reagovala ve své době na vývoj a aktuální potřeby zaznamenávané v souvislosti s integrací cizinců i cizineckou problematikou obecně. Mimo jiné vytyčuje cíl podpory integračních aktivit na lokální úrovni, v rámci tohoto cíle pak klade klíčový důraz na terénní sociální práci jako metodu v oblasti oslovování, informování a navázání na následné služby (asistence, doprovody apod). Přestože je na terénní sociální práci s migranty kladen důraz i v klíčovém strategickém dokumentu, implementační mechanismy převádějící vytyčené cíle do praxe jsou značně nedokonalé (Valentová, 2018, Jelínková, 2023). Přestože v České republice k terénní sociální práci s migranty dochází, jedná se o poměrně málo prozkoumané téma, kterému se věnují převážně nevládní organizace (např. La Strada, Sdružení pro integraci a migraci, InBáze, Organizace pro pomoc uprchlíkům), centra pro integraci cizinců (např. Integrační centrum Praha) či vybrané obce (např. městská část Praha 13).

Základem a vodítkem pro nastavení terénní práce s migranty je samozřejmě teorie a praxe obecné terénní sociální práce. Podíváme-li se na podstatu terénní sociální práce s migranty, shrnuje ji stručná *Metodika sdílení zkušeností v oblasti pracovního uplatnění cizinců* (b. r.) následovně: „*Nejzákladnějším úkolem je zmapování terénu – kde, kdy a jací cizinci se vyskytují v rámci vytyčeného terénu.*“ (*Metodika sdílení zkušeností v oblasti pracovního uplatnění cizinců*, n. d) Specifika terénní sociální práce s migranty se též odvíjejí od běžných situací a potřeb migrantů a potřeby respektovat jejich sociokulturní a psychologická specifika. Terénní sociální práce s migranty tak má řadu specifík, v první řadě je potřeba počítat s jazykovou bariérou. Mezi další specifika řadí Kuric (1997, in Matoušek, 2010, s. 339) kulturní odlišnosti, které se týkají například odlišných významů

⁴ Poznámka autorky: V této části částečně vycházím z nedávno (2023) certifikované metodiky ze strany Ministerstva práce a sociálních věcí s názvem: „Metodika terénní sociální práce s migranty“ od Marie Jelínkové (2022). Vzhledem k mnohaleté praxi v oblasti terénní sociální práce s migranty jsem se na této publikaci jako klíčová respondentka rovněž podílela. Tato publikace je klíčovým pramenem, který poskytuje relevantní teoretické základy a praktické postupy v oblasti terénní sociální práce s migranty. Následující text nicméně pracuje i s dalšími zdroji, které k tématu v ČR vyšly.

gest při komunikaci, pojetí role muže a ženy a změny sociálního statusu. V drobné metodice *Organizace pro pomoc uprchlíkům* (2013, s. 8) (dále OPU), která rovněž cílí na terénní sociální práci s migranty, se proto vzhledem k rozlišnému postavení žen a mužů v některých migrantských komunitách doporučuje, aby terén byl realizován v páru žena a muž.

Pro terénní sociální práci s migranty je dále charakteristické působení ve specifických lokalitách, kde terénní pracovník navazuje kontakt s klienty, může se jednat o etnické obchody, ale také například o lokality hůře dostupné jako jsou průmyslové zóny. Velmi specifickým je pak poskytování informací a poradenství v jazyce, kterému migranti rozumí, ideálně v jejich mateřském jazyce, zejména pokud se jedná o práva a povinnosti migrantů v ČR. Velmi často proto v terénní dvojici bývá jedna osoba migrantského původu, interkulturním pracovníkem, komunitním tlumočnickem nebo jinou vhodnou osobou, která nemá nutně vzdělání v sociálním oboru, ale která dokáže zprostředkovat komunikaci. Zmiňovaná metodika OPU (2013) shrnuje toto doporučení následovně: „*Ideálním terénním pracovníkem je cizinec stejné národnosti, jako je komunita, na kterou je TSP zaměřena.*“ (Manuál, OPU, 2013)

4.1.1 Výběr lokality

Jak je uvedeno výše, terénní sociální práce s cizinci se pak vyznačuje výběrem specifické lokality, kde je možné zastihnout cílovou skupinou. Výběr vhodné lokality může začít analýzou oficiálních zdrojů, jako jsou například statistiky o počtu a pobytu migrantů. Zejména v posledních letech je dalším velmi rozšířeným způsobem, jak získat informace o významných lokalitách, sledování skupin na sociálních sítích a od roku 2022, tedy po příchodu ukrajinských uprchlíků, se v praxi terénní sociální práce s migranty stala i rozšířenější v rámci sledování médií. Dalším krokem pro vytyčení lokalit je zúčastněné pozorování. Tento takzvaný monitoring se neredukuje jen na několik návštěv, naopak je doporučena opakovaná a dlouhodobá aktivita v lokalitě. Při plánování terénu je potřeba také myslet na vhodný časový usek, kdy takové lokality navštívit. Například na ubytovně je málo pravděpodobné, že potkáte hodně klientů během pracovních hodin, je spíše vhodné to směřovat k večerním hodinám anebo k víkendům.

Podle Jelínkové (2022, s. 40) se výběr lokalit bude odvíjet od:

- cílů a působnosti jednotlivých organizací,
- dostupných údajů o tom, že v daném místě cílová skupina pobývá,
- předpokladů, že v dané oblasti cílová skupina pobývá (typické je toto např. pro sezónní práci v některých oblastech zemědělství),

- aktuálních kauz,
- specifik konkrétních národností (i přes obtížné vyhnutí se stereotypizaci platí, že některé národnosti pracují spíše v některých sektorech),
- existence míst s velkou koncentrací migrantů – ubytovny, velké stavby, nemocnice, pole, obchodní centra atd.

Podle dostupnosti můžeme lokality rozdělit na dobře přístupné (hřiště, nádraží, kostel), středně přístupné (pracoviště, jako jsou nemocnice, okolí stavby) a špatně přístupné lokality (průmyslové zóny, soukromé ubytovací objekty).

4.1.2 Spolupráce s tlumočnickem

V praxi ne vždy se podaří sestavit terénní dvojici tak, aby pokryla všechny jazyky migrantů, se kterými se mohou setkat v terénu. Již při depistáži mohou terénní pracovníci zjistit, že se jedná o méně běžný jazyk a mohou dopředu naplánovat návštěvu konkrétní lokality s tlumočnickem. Při výběru tlumočnicka je zásadní dodržet následující pravidla, která zajistí, jak kvalitu tlumočení, tak bezpečnost terénního pracovníka a v neposlední řadě i klientů – migrantů. Ve spolupráci s tlumočnickem je klíčové následující:

- spolupracovat s důvěryhodnými tlumočnickými a udržovat si vlastní seznam kontaktů,
- než se terénní sociální pracovník vydá do terénu s tlumočnickem, musí si dobře vyjasnit role a dohlédnout na to, aby tlumočnick neradil,
- na začátku spolupráce s novým tlumočnickem je třeba ho seznámit s posláním organizace a s účelem terénní práce,
- tlumočnick, který pochází ze stejné komunity, může být také kulturním „můstkem“ pro terénního pracovníka a může mu poskytnout základní informace o komunitě a jejím fungování.

4.2 Specifika TSP s ukrajinskými uprchlíky

Specifika TSP s ukrajinskými uprchlíky vycházejí z jejich zvláštního právního a sociálního postavení v ČR. Na jednu stranu jsou to nucení migranti, kteří mají za sebou velmi traumatické zážitky, ale na druhou stranu je na ně vyvíjen velký nátlak, aby se co nejdříve integrovali do České společnosti. Ukrajinství uprchlíci hned po udělení dočasné ochrany mají přístup na český trh práce, ale na rozdíl od „klasických“ žadatelů o azyl nemají čas na adaptaci a zpracování traumatických zážitků, navzdory tomu, že symptomy 42 % dospělých odpovídají středně těžké formě deprese, u 31 % těžké nebo velmi těžké

formě (6. vlna výzkumu *Hlas Ukrajinců – červen 2023: Integrace uprchlíků na trhu práce a v bydlení*, 2023). Také mají minimální zkušenosti s uprchlickými tábory. A v neposlední řadě celá TSP může být ovlivněna až už reálnou, nebo jen kýženou možností návratu.

Výsledky výzkumu „Aktuální stav integrace ukrajinských uprchlíků“ odhalují, že ke konci roku 2023 až 70 % ukrajinských uprchlíků bydlelo v nájmu a 16 % bydlelo i nadále na ubytovnách a v dalších ubytovacích zařízeních (6. vlna výzkumu *Hlas Ukrajinců – červen 2023: Integrace uprchlíků na trhu práce a v bydlení*, 2023). Na ubytovací zařízení pro uprchlíky se přeorientovaly i hostely nebo levnější penziony, ale hodně z nich doteď jsou pro TSP ve velmi vzdálených a těžko dostupných lokalitách (penziony na horách, na vsích, kde je velmi komplikovaná dostupnost veřejnou dopravou). Taktéž soukromé ubytování je pro účely terénní sociální práce hůř monitorovatelné a dá se také považovat za těžko přístupnou lokalitu.

Také se liší zakázky, se kterými se obrací na TSP. Dle Metodiky OPU (2013, s. 7) pracovní migranti: „často nežadají o dlouhodobou pomoc, ale o jednorázové poradenství týkající se například právního poradenství, zprostředkování kurzu českého jazyka.“ Nicméně situace uprchlíků bývá zásadně odlišná, v praxi se tak ukrajinští uprchlíci velmi často obrací na TSP s velmi komplexními situacemi, které se nedají řešit v terénu.

K postřehům z praxe je rovněž třeba dodat, že v návaznosti na masivní příchod ukrajinských uprchlíků mnoho neziskových organizací, které se i předtím věnovaly cíleně skupině migrantů a uprchlíků, rozšířilo svůj klasický terén na takzvaný online terén, který začaly vyvíjet ještě v době covidu. Klienty začaly monitorovat a oslovovat v online prostředí ve skupinách, které sdružují migranty. Vzhledem k velkému pohybu ukrajinských uprchlíků v online prostoru došlo v České republice k nárůstu této poměrně nové formy terénní sociální práce.

Z pohledu terénní sociální práce jsou jazykové kompetence, znalost kulturních rozdílů a realie země, odkud migranti pocházejí, v literatuře doporučené a popsány jako výhoda pro terénní práci s migranty (Jelínková, 2023). U ukrajinských koordinátorek pracujících s uprchlíky tyto kompetence jsou dané.

Taktéž se pro práci s ukrajinskými uprchlíky se těžko aplikují postupy pro hledání vhodných lokalit pro terénní práci s migranty, jelikož jsou více rozprostřeny do různých lokalit a druhů bydlení (např. bydlí více v soukromých bytech). Posledním postřehem z praxe k ukrajinským uprchlíkům je velké množství nezletilých bez doprovodu. Nezletilí bez doprovodu patří k jedné z nejohroženějších skupin mezi příchozími z Ukrajiny a řada

NNO směřuje svoje aktivity v terénu na tuto skupinu (OPU, ICP, Člověk v tísni, Armáda spásy).

4.3 Kompetence terénního sociálního pracovníka pro práci s migranty

Kromě samotné terénní práce je důležité, aby terénní pracovník ovládal základy z dalších oblastí. Navíc je klíčové udržovat si aktuální povědomí o novinkách a změnách v těchto oblastech, což přispěje k důvěryhodnosti v terénu. V tomto ohledu je výhodou, pokud terénní pracovník má zkušenosti s prací s migranty nebo se pravidelně účastní porad sociálního týmu.

Ostatní kompetence mimo terénní práci zahrnují (Jelínková, 2022):

- znalost cizineckého zákona,
- pochopení zákona o sociálních službách a základní povědomí o sociální práci (pokud není vzděláním sociální pracovník),
- orientaci v síti poskytovatelů sociálních služeb,
- základní dovednosti v krizové pomoci,
- jazykové a kulturní znalosti v relevantních jazycích,
- základní znalosti v oblasti školského zákona, daní, realit v ČR, bydlení v ČR, zdravotnictví v ČR, práce a podnikání v ČR, volnočasových aktivit pro migranty atd.,
- etické zásady v práci.

4.4 Nároky kladené na TSP s migranty (dle Jelínkové, 2022)

V metodice terénní sociální práce s migranty jsou také zdůrazněny požadavky kladené na terénní pracovníky.

Jazykové a kulturní kompetence – znalost jazyka je nezbytná pro navázání kontaktu stejně jako znalost realit v dané zemi, odkud pochází migranti.

Časová flexibilita – některé skupiny migrantů je složité oslovit v „běžné pracovní době“ TSP, a proto je důležitá jejich ochota pracovat i mimo tuto dobu.

Samostatnost a spolupráce v týmu – umění rozhodovat samostatně, ale také spolupracovat s týmem a s dalšími odborníky, např. v *Metodice OPU* (2013, s. 7) se uvádí, že terénní program pro cizince by měl mít návaznost na zkušené právníky, kam může klienty nasměrovat v případě, že problém migranta bude vyžadovat komplexnější poradenství.

Orientace v terénu a prostředí zejména bez různých aplikací a pomůcek.

Fyzická výdrž a odolnost vzhledem k četnosti pěší chůze.

Dodržování bezpečnostních pravidel – bezpečí v terénu je velké téma. V terénní práci s migranty, zejména ze zemí bývalého Sovětského svazu, je potřeba si uvědomit množství nekalých zaměstnavatelů a agentur práce, pro které informovaní migranti nejsou žádoucí. Každý terénní tým by měl mít nastavená pravidla a postupy pro nestandardní situace v terénu.

TSP s migranty také musí znát **návazné služby** specifické k této cílové skupině – OAMP, cizinecká policie apod.

4.5 Potřeby TSP pro práci s migranty

Sociální práce je do velké míry spojená se slovem „potřeba“, které bývá obvykle asociováno s nedostatkem něčeho, co nám chybí k optimálnímu fungování. Dnes je běžně uznáváno, že průběžné hodnocení potřeb klientů a stavu jejich uspokojení je klíčové pro poskytování kvalitní sociální služby (Matoušek, 2013, s. 222).

Na druhou stranu Úlehla (2004, s. 114) uvádí, že setkání mezi pracovníkem a klientem je vzájemným uspokojením jejich motivů, přání a potřeb. V sociální práci stojí často v centru zájmu potřeby klienta, společně s nimi je však také třeba zohledňovat, že i sociální pracovníci mají své vlastní potřeby a přání, které přináší do této interakce s klienty a které potřebují naplnit. Potřeby sociálních pracovníků nezahrnují pouze jejich vztahy s klienty, ale také interakce s kolegy a vedením organizace, kde pracují. Je přitom zásadní, aby zaměstnávající organizace brala vážně tyto potřeby. Jednak tím zlepšuje kvalitu sociálních služeb a prostředí v pracovním prostoru, jednak se skrze naplňování či respektování potřeb profesionálů stará o jejich rozvoj a wellbeing.

Ignorování těchto potřeb může výrazně negativně ovlivnit jak kvalitu poskytované sociální péče, tak i duševní pohodu samotných pracovníků (Matoušek, 2013). Práce v terénu bývá z pohledu potřeb terénních pracovníků označována za o něco náročnější, protože pracovníci se setkávají s klienty přímo v jejich prostředí. Právě tento aspekt jejich práce s sebou nese specifické nároky (např. bezpečnost, ale i na striktnější oddělování osobního a profesního života). I z tohoto důvodu je potřeba, aby jejich profesní dovednosti zahrnovaly schopnost reflexe, uvědomění si svých potřeb a budování systému podpory pro sebe i kolegy (Nedělníková, s. 55). Obecně bývají identifikovány potřeby dle následujících skupin (ibid.):

- fyziologické potřeby,
- potřeba bezpečí,
- sociální potřeby,
- potřeby uznání.

Využijeme-li určité paralely krizových situací mezi covidovou pandemií a vlnou uprchlíků z Ukrajiny, může být užitečné podívat se na potřeby sociálních pracovníků, které převládaly na začátku pandemie (Vráželová, 2021) – potřeba jistoty, potřeba odbornosti, potřeba ochrany, potřeba dostupné služby a potřeba podpory odpovědných orgánů. K potřebám vzniklým v oblasti sociální práce v souvislosti s ukrajinskou nucenou migrací zatím dostupná literatura neexistuje.

4.6 Vzdělávání a supervize TSP pracujících s migranty

Vzdělání sociálních pracovníků je dáno zákonem č. 108/2006 Sb. a ukládá sociálním pracovníkům povinnost dalšího vzdělávání, kterým si obnovují, upevňují a doplňují kvalifikaci. Dalším rámcem pro vzdělávání může být mise a organizace cílové skupiny. Sociální pracovník se tak „specializuje“ na užší cílovou skupinu. I když se v profesionálních kruzích vede doposud debata, specializace v sociálních službách je nevyhnutelným trendem (Matoušek, 2021, s. 20).

„V případě terénních sociálních pracovníků navazuje celoživotní profesní vzdělávání na jejich vyšší odborné či vysokoškolské vzdělání v oboru, v případě terénních pracovníků zejména na tematické okruhy kvalifikačního kurzu stanovené § 37 vyhlášky č. 505/2006 Sb., kterou se provádějí některá ustanovení zákona o sociálních službách.“ (Nedělníková, 2013) Konkrétní témata a kurzy pak vycházejí z osobních vzdělávacích potřeb terénního pracovníka (ibid.).

Brnula (2007, s. 115–117) upozorňuje obecně na potřebu vzdělávání budoucích sociálních pracovníků v oblasti práce s migranty a určuje několik okruhů témat, se kterými by se měli posluchači seznámit:

- úvod do migrační problematiky,
- zkušenost v problematice uprchlíků,
- systém mezinárodní ochrany,
- národní azylový systém,
- systém sociální podpory,
- informace o zemi původu,
- sociální kulturní aspekty při práci s uprchlíky / žadateli o azyl a azylanty,
- sociální práce s uprchlíky / žadateli o azyl a azylanty,
- hodnoty, normy a etické aspekty práce.

Standardů kvality sociálních služeb (kritérium 11.6) stanoví, že pro pracovníky, kteří se věnují přímé práci s uživateli, zajišťuje zařízení podporu nezávislého kvalifikovaného

odborníka za účelem řešení problémů, jež jednotliví zaměstnanci nebo pracovní týmy zažívají při výkonu zaměstnání (*ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB DO PRAXE*, 2002).

Tato forma podpory se odborně nazývá supervize a může probíhat individuálně, v týmu nebo ve skupině. „*Pro poskytovatele sociální služby je důležité, aby zvolil vhodného supervizora jak z hlediska jeho schopnosti porozumět tématu či poslání organizace, tak odpovídající odbornosti, kvalifikace, dovedností atd.*“ (Nedělníková, 2013, s. 63)

Supervize sociální práce má ve středu pozornosti vztah a komunikaci klienta se sociálním pracovníkem. Na supervizi se probírají konkrétní situace konkrétního klienta. Cílem supervizora není jen reflektovat postupy sociálního pracovníka, ale zejména najít správný postup pro tuto uvedenou situaci, což neznamena, že tento postup bude univerzálně správným (Kopřiva, 2013, s. 139).

„*Funkční supervize brání tomu, aby personál brzy ‚vyhořel‘, aby sklouzl do slepě rutinního výkonu profesní role, do necitlivosti vůči potřebám klientů i do ignorování kolegů nebo do vážných konfliktů s nimi.*“ (Matoušek, 2008, s. 218)

4.7 Osobnostní dispozice

Osobnost terénního pracovníka vždy odráží specifika poskytovaných služeb v dané organizaci. Proto je klíčové, aby organizace již v počáteční fázi implementace služby terénní práce jasně stanovila, jakým způsobem bude práce s migranty naplňována. V závislosti na cílech organizace může terénní pracovník působit v komunitním, sociálním, interkulturním prostředí nebo se může zaměřit výhradně na terénní práci, přičemž v práci s cílovou skupinou migrantů může být zapojena jakákoli kombinace těchto přístupů. Jasná definice cílové skupiny migrantů rovněž napomáhá přesnějšímu profilování terénního pracovníka.

„*Požadavky na kvalitního sociálního pracovníka, odborníka tak mohou být definovány různě, podle typu služby, cílové skupiny, cíle poskytovatele, promítá se do nich i charakter potřeb klientů a osobní profesní cíle sociálních pracovníků.*“ (Kašlíková, Sýkorová a kol., 2008, in Elich, 2019). „*Nicméně je jisté, že velký vliv na kvalitu sociální práce má právě osobnost sociálního pracovníka, respektive zejména osobnostní a kvalifikační předpoklady.*“ (Elichová, Pajmová, 2017, in Elich, 2019)

Komunikační dovednosti a asertivita – jsou klíčovými schopnostmi, které pomohou terénním pracovníkům (TP) dostat se na specifická místa s vysokou koncentrací migrantů a navázat efektivní komunikaci. Tato dovednost je klíčová nejen při komunikaci se zprostředkovateli, zaměstnavateli, majiteli firem a ubytovacími zařízeními, ale i při

interakci s migranty samotnými. Důležitá je také schopnost přizpůsobit styl komunikace podle situace.

Empatie – je schopnost porozumět klientovi nejen z oficiálního hlediska, ale také z emocionálního pohledu.

Emoční stabilita – znamená, že TP jsou schopni udržet profesionální přístup i v nejtěžších krizových situacích.

Nekonfliktnost – je důležitá, aby se zabránilo konfliktům a zajistilo klidné prostředí pro komunikaci.

Všímavost – je důležitá zejména při identifikaci a zjišťování potřeb migrantů.

Odvážnost a důvěryhodnost – TP musí být odvážní a důvěryhodní, protože velká část migrantů stále pracuje přes zprostředkovatele. TP by měli pečlivě vybírat, s kým spolupracují, aby se zabránilo šíření informací o nedůvěryhodných osobách nebo firmách v rámci komunity.

Odolnost vůči stresu – je důležitá, protože TP mohou být vystaveni stresujícím situacím při své práci.

Plánovací a analytické schopnosti – jsou klíčové pro efektivní zpracování informací a plánování interakcí s klienty.

Vlastní přesvědčení TP – mohou představovat výzvu, a proto je důležité ověřit je již během pohovoru. Pokud má TP předsudky vůči migrantům, může to negativně ovlivnit kvalitu poskytovaných služeb. Toto platí nejen pro TP z většinové populace, ale také pro ty s migrantským původem, kteří mohou mít předsudky vůči jiným komunitám.

4.8 Dilemata v terénní sociální práci s migranty

Terénní pracovník pracující s migranty se může setkat s řadou etických dilemat. Řada z nich patří k dilematům typickým pro terénní sociální práci obecně (např. nedostatek času a časová náročnost situace), některé jsou více specifické (legalita pobytu vs. oznámení správním orgánům).

Nedělníková v *Metodice TSP* (2013, s. 41–45) uvádí následující okruhy dilemat:

- *rozhodování mezi protichůdnými zadáními:*
 - *zakázka uživatele versus zakázka veřejné instituce,*
 - *zájem uživatele versus veřejný zájem,*
 - *členové téže rodiny mají protichůdné zájmy,*
 - *pracovník pracuje současně s klienty, jejichž zájmy stojí proti sobě;*
- *dilemata pomáhajícího vztahu;*
- *otázky hranic ve vztahu ke klientům;*
- *dilemata pomoci a kontroly;*
- *dilemata volby způsobu řešení – tendence zasahovat pod tlakem okolností do témat, na které nedostačuje kvalifikace pracovníka (např. poskytování „psychoterapie“ terénním sociálním pracovníkem či terénním pracovníkem bez adekvátního výcviku);*
- *volba takových strategií, které mohou pro klienta (případně i organizaci, komunitu) představovat riziko – medializace příběhu klienta apod.;*
- *dilemata vycházející z osobnostních a odborných kvalit;*
- *dilema nároků profese a vlastního bezpečí;*
- *dilemata vycházející z vlastních nezpracovaných témat či osobnostního nastavení – dilema, zda by terénní sociální pracovník / terénní pracovník měl přijmout pracovní pozici v lokalitě, ve které žije.*

Reamer (1995, in Matoušek a kol.: *Metody a řízení sociální práce*, s. 48) doporučuje následující postup při řešení dilemat. Nejprve je potřeba identifikovat hodnoty a povinnosti, které jsou v konfliktu, pak analyzovat, koho všechno se řešení dotkne. Dále je nutno projednat všechny pro a proti konkrétních řešení. Při tom se nesmí zapomenout na etické teorie a právní normy, ale také na osobní hodnoty sociálního pracovníka. Velmi přínosná je supervize a intervize s kolegy. Tak je obvykle možné dojít k řešení dilematu.

4.9 Nastavení profesních hranic jako dilema v terénní sociální práci s uprchlíky a ukrajinské koordinátorky

Sociální práce s imigranty a zejména s uprchlíky může být označena jako jedna z nejnáročnějších pomáhajících profesí, zejména s ohledem na psychologický tlak na sociálního pracovníka, který může způsobit velmi rychle projevení syndromu vyhoření. Proto je velmi důležité, aby pracovníci měli přístup ke kvalitní supervizi a intervizi, za účelem oddálení tohoto stavu. Otázkou je, jestli mají dostatečný přístup také pracovníci

z nevládních organizací, kteří mají laické znalosti a pracují dobrovolně a pracují spíše nadšeně než s nadhledem (Trousil, 2007).

Pomáhající pracovník pracující s uprchlíky si musí uvědomit svou „moc“ vycházející z „fiktivního trojúhelníku ohraničujícího pole sociální práce s uprchlíky, tedy vztah *společnost – sociální pracovní – uprchlík/migrant*, který vymezuje tři role sociálního pracovníka: reprezentant státu, obhájce klienta vůči společnosti a zprostředkovatele mezi uprchlíky a majoritou (Kuric, 1997. in Trousil, 2007).

Téma profesionality vztahu s klientem se řeší ve všech pomáhajících profesích. V neformálním vztahu je jednodušší získat důvěru klientů, ale je také větší riziko porušení hranic jak ze strany klientů, tak ze strany pracovníků. Je tady „riziko splývání“, kdy pracovník bere záležitosti příliš za své (Janoušková, Nedělníková, 2008). U ukrajinských koordinátorek bylo toto riziko velmi vysoké, vzhledem k tomu, že pocházely ze stejné země a měly k ní úzké vazby. Prožívaly tak začátek války podobným způsobem jako jejich klienti, stejně tak se často musely potýkat s tím, že byly velmi osobně angažovány a v kritických situacích tak mohly reagovat nestandardně nebo pro ně mohly být některé situace více zátěžové.

Hranice prostoru a času jsou v literatuře zmíněny v souvislosti s tím, má-li přijmout TSP práci v lokalitě, kde také žije (Nedělníková, 2007). U ukrajinských koordinátorek bylo takové dilema způsobeno nejen naléhavostí situace, ale také velkým objemem práce. V podobných situacích je v literatuře upozorňováno, že k prolomení hranic profesionálního vztahu může dojít velmi rychle, jelikož: „*klienti, podle jejichž potřeb plánuji svoji pracovní dobu, velmi rychle nabydou dojmu, že jsem pro ně k dispozici neustále. Záhy tento přístup začnou bezvýhradně vyžadovat.*“ (Pelly, Tichý. In Klíma, 2009)

Úspěch kontaktní práce do velké míry spočívá na navázání důvěry mezi profesionálem a klientem, v práci proto sociální pracovníci často používají přirozeného vstřícného, až „kamarádského“ přístupu, což je pro klienty pohodlné a přístupné. Nicméně příliš dlouhé setrvání v této neformální rovině v sobě nese i značná rizika. Může to vést například k očekávání klienta po přátelské podpoře i vysoce nad rámec poskytované podpory, což komplikuje stanovení profesních hranic. Zkušenosti naznačují, že udržení lidského vztahu a respektování profesionálních rolí klienta a asistenta, terapeuta apod. umožňuje efektivní dlouhodobou pomoc klientům (Pelly, Tichý, in Klíma, 2009).

Janebová (2020) v tomto ohledu upozorňuje, že v době krize je přirozené podlehnout tomu, odložit pravidla, nebo naopak někdy pravidla neúměrně zpříšňovat. Častým omylem bývá myšlenka, že jednou překročené hranice není možné přejít zpět. Janebová (ibid.) proto

upozorňuje, že existuje rozdíl mezi jednorázovým překročením hranic a postupnými a nenápadnými změnami v profesionálním vztahu. Pracovníci potřebují pochopit, že jejich úkolem není zabránit každému překročení hranic, ale reagovat včas na signály ukazující změny ve vztahu pracovník–klient a hledat podporu v týmu i u vedení (Janebová, 2020).

5 Interkulturní práce s migranty

V prvních hodinách a dnech po příchodu uprchlíků na území České republiky bylo hlavním cílem řešit jejich základní potřeby, jako je strava, ošacení a ubytování. Jakmile byly zajištěny alespoň minimální základní potřeby, pomáhající z různých organizací, spolků sdružení atd. začínali uprchlíkům poskytovat informace o praktických aspektech života v České republice. Pomáhající napříč organizacemi a kraji se snažili si sdělovat informace a návody, jak nejlépe pomáhat. Kromě návodu, jak zvládat komunikaci s válečnými uprchlíky po psychologické stránce, začaly vznikat i materiály tykající se kulturních rozdílů mezi Českem a Ukrajinou. Do procesu pomoci ukrajinským uprchlíkům se zapojilo i významné množství profesionálů ze sociální sféry a dobrovolníků s migrantským pozadím (backgrounde, kteří mohli nejen tlumočit do ukrajinštiny nebo ruštiny, ale i vysvětlit fungování základních věcí, například fungování veřejné dopravy v Praze či nutnost zajištění zdravotního pojištění atd.) Později vznikly i speciální informační kurzy pro uprchlíky, které zahrnovaly i téma kulturních rozdílů.

Toto propojení pomoci v terénu s informačním poradenstvím a orientací v novém prostředí ukazuje, že role koordinátorek pro ukrajinské uprchlíky se nachází na pomezí terénní a interkulturní práce. V následující části je proto stručně přiblížen obsah interkulturní práce i vývoj specifické profese interkulturního pracovníka v ČR. Úkolem interkulturního pracovníka není jen poradenství a informování jako takové, ale i zasazení podávaných informací do kulturního rámce za účelem co nejefektivnějšího a nejrychlejšího procesu integrace uprchlíků. Přestože se tato práce věnuje ukrajinským koordinátorkám, nejedná se o jedinou profesi, kde došlo k prolínání rolí terénního pracovníka, poradce a interkulturního pracovníka. Šafránková a kol. (2019) v metodice *Interkulturní práce v samosprávě: příběh a výsledky inovačního projektu* upozorňuje, že přestože je pozice interkulturního pracovníka dobře vymezena (např. v národní soustavě povolání), s prolínáním do jiných profesí se interkulturní pracovníci setkávají poměrně často.

5.1 Vývoj IKP v ČR

„Interkulturní práce vychází především ze sociální práce specializované na cílovou skupinu migrantů, mediace, interkulturní komunikace, komunitního tlumočení, migračních studií. Interkulturní pracovník poskytuje asistenci včetně tlumočení při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi, podporuje soužití majority a migrantů, napomáhá integraci migrantů do majoritní společnosti.“ (Dohnalová, Kocourek, 2014, s. 74)

Začátkem 90. let minulého století se začala v České republice formovat oblast interkulturní práce, a to převážně spontánním způsobem. Interkulturní pracovníci často byli sami cizinci usazení v ČR, kteří začali fungovat jako tlumočníci a zprostředkovávali informace a služby svým nově příchozím krajanům. Různé organizace, které se tímto tématem zabývaly, používaly pro neukotvenou a nově vznikající profesi různá označení jako socio-kulturní mediátoři, komunitní tlumočníci, terénní nebo integrační pracovníci atd. Teprve od roku 2014 se začal prosazovat termín interkulturní pracovník a s ním související nově vzniklé profesní standardy. Profese interkulturní pracovník byla následně zapsána do katalogu Národní soustavy povolání a Národní soustavy kvalifikací, čímž byl profil této profese institucionálně zakotven (Asociace pro interkulturní práci).

Ze začátku pojem interkulturní práce byl hodně rozvíjen neziskovými organizacemi, které se věnovaly migrantům, např. organizace Klub Hanoi a Meta o.p.s. se orientovaly na komunitní tlumočení.

Interkulturní práci se dlouhodobě věnuje i organizace InBáze, která již od roku 2011, na základě dohody, realizuje projekty asistenčních služeb pro migranty přímo na pracovištích OAMP. Významným pak byl především projekt organizace InBáze realizovaný v letech 2012 až 2014 ve spolupráci se zahraničním partnerem ACIDI – Komisaariat pro integraci a interkulturní dialog. Ten se zabýval sjednocením praxe nevládních organizací v České republice při zaměstnávání migrantů jako interkulturních pracovníků. Cílem bylo etablovat tuto profesi a přinést jednotnost do přístupu k této problematice.

Významným krokem ve vývoji interkulturní práce v ČR bylo i založení Asociace pro interkulturní práci, z. s. v roce 2014, která svou činnost později ukončila, ale stále jsou dostupné její webové stránky (Zemánek, nedatováno).

V nové úpravě školského zákona, která začala platit v září 2016, byl zahrnut model inkluzivního vzdělávání. To vedlo k zvýšenému zájmu o práci s cizinci na školách, neboť inkluzivní vzdělávání se dotýká i dětí s odlišným mateřským jazykem. Postupně se školy naučily využívat nejen tlumočení, ale právě i další dovednosti interkulturních pracovníků (Rozhovor s J. M. Bejčkem o interkulturní práci, 2021).

Mezi další milníky interkulturní práce patří projekt *Zvyšování interkulturní prostupnosti veřejných institucí v Brně* realizovaný v letech 2017–2019. Přinesl inovativní přístup k interkulturní práci, vzhledem k tomu, že do této doby byla spojena s kontextem neziskových organizací. Zavedením pozice interkulturního pracovníka na brněnském magistrátu si projekt klade za cíl: „větší důraz na interkulturní otevřenost úřadů a jako

samostatný cíl si vytkl co nejvíce pomáhat cizincům zvyšovat svou samostatnost při řešení životních situací.“

Velká poptávka po interkulturních pracovnících je v oblasti zdravotnictví a perspektivní se také jeví i spolupráce s PČR při komunikaci jak s oznamovateli, tak s oběťmi trestných činů (*Rozhovor s J. M. Bejčkem o interkulturní práci, 2021*).

Poslední významnou organizací, která se podílela na propagaci interkulturní práce a která má zřízenou pozici interkulturního pracovníka, je Integrační Centrum Praha. Interkulturní pracovníci v této organizaci poskytují služby jak jednotlivcům, tak celým komunitám. Interkulturní práce je pojímána velmi komplexně a využívá i koncept interkulturních setkání, kde nacvičují s klienty reálné situace z každodenního života (Čech Valentová, 2018, s. 61).

„V současnosti je interkulturní práce dynamický, variabilní/nejednotný profesní koncept v oblasti pomáhajících profesí zaměřený na interkulturní zprostředkování a podporu integrace migrantů.“ (Dohnalová. In Palaščíková, 2020)

5.2 Kompetence interkulturního pracovníka

Interkulturní práce vychází ze sociální práce a specializuje se na práci s migranty. Interkulturní pracovník poskytuje asistenci a také tlumočení při komunikaci migrantů s veřejnými institucemi, podporuje soužití majority a migrantů a pomáhá migrantům s integrací do hostitelské společnosti.

Hlavní pracovní činnosti interkulturního pracovníka (Palaščíková, 2014, s.75–78):

- Samostatně vykonává interkulturní práci (včetně komunitního tlumočení) při jednání mezi migranty, veřejnými institucemi a nevládními organizacemi a při řešení sociálních problémů migrantů.
- Zprostředkovává komunikaci a napomáhá překonávat jazykové a sociokulturní bariéry s cílem zajistit porozumění všech jednajících stran.
- Samostatně poskytuje základní sociální a právní poradenství v oblasti pobytu cizinců v českém a cizím jazyce.
- Mapuje potřeby a problémy migrantů a komunity v příslušné lokalitě, zprostředkovává kontakt mezi majoritou a migranty.
- Podporuje přátelské soužití majority a migrantů a napomáhá odbourávání předsudků a negativních stereotypů mezi migranty a majoritou.
- Napomáhá prevenci a pozitivnímu řešení konfliktů mezi migranty a majoritou.

- Vytváří ve spolupráci s dalšími odborníky integrační strategie a projekty k začlenění jednotlivce a komunity do společnosti.

Interkulturní pracovník poskytuje svoje služby nejen jednotlivým klientům, ale i celé komunitě, veřejným subjektům (škola, nemocnice), obcím a zainteresovaným profesním skupinám (ibid., s. 194).

Samotná migrační zkušenost není nezbytnou podmínkou, přestože může být výraznou výhodou (Dohnalová. In Palaščíková, 2014). Zkušenost s migrací umožňuje interkulturnímu pracovníkovi lépe porozumět potřebám migrantů a snížit riziko chyb v interakci, jako je nadměrný soucit nebo nedostatečné pochopení. To posiluje důvěru a efektivitu pomoci, i když může zvýšit riziko překročení osobních hranic. Na druhou stranu, pracovníci z většinové populace mají často odborné vzdělání v oblasti interkulturní komunikace a jsou lépe vybaveni k zachování neutrality v interakci s klienty (Palaščíková, 2014).

Podle Čech Valentové (2018, s. 60) předpokládané **dovednosti interkulturního pracovníka jsou:**

- výborná znalost více jazyků (nejčastěji se zaměřením na jednu zemi či jazyk);
- dobrá znalost sociokulturního kontextu země, ze které migrant pochází, a schopnost s těmito informacemi citlivě pracovat;
- znalost pravidel komunikace vyjednávání a řešení krizových situací;
- umění zacházet s tématy xenofobie a diskriminace a schopnost na ně vhodně reagovat;
- zachovávání morálních zásad, přičemž v současnosti jednotný etický kodex služby IKP neexistuje, proto si jej vytváří zvlášť každá organizace poskytující tuto službu; důležitý je především respekt ke klientovi, k jeho situaci a názorům, podpora samostatnosti klienta a ochrana jeho osobních údajů;
- výhodou může být vlastní migrantská zkušenost.

Kromě přímé práce s klienty se interkulturní pracovník aktivně angažuje při oslovování cílové skupiny migrantů prostřednictvím terénní práce, přímého kontaktu s migrantskými spolky a jednotlivci, při účasti na jejich akcích, navazování spolupráce s velvyslanectvími příslušných zemí, využívání sociálních médií a při spolupráci s relevantními blogery a vlogery známými v migrantských komunitách. Dále se zabývá mapováním komunity, sledováním sociálních sítí a jiných kanálů komunikace v rámci komunity, s cílem porozumět trendům a aktuálním diskutovaným tématům v komunitě

(Čech Valentová, 2018, s. 60). Tento názor ukazuje na provázanost a společné plochy zájmu a aktivit TSP pracujících s migranty a IKP.

5.2.1 Hranice IKP

IKP vychází z mnoha oblastí, jako jsou sociální práce, etika, facilitace, mediace, interkulturní pedagogika a výchova, migrační studia, teorie tlumočení a další (Dohnalová, 2015) a tak pole působnosti IKP je velmi široké a vyžaduje rozsáhlé znalosti.

Asociace pro interkulturní práci na svých stránkách jasně definuje nejen to, co jsou kompetence IKP, ale také to, co není jeho prací.

Obsahem práce interkulturního pracovníka je zejména následující (*Asociace pro interkulturní práci*, b. d.):

- Poskytuje základní sociální a právní poradenství v oblasti pobytu cizinců v českém a cizím jazyce. Například informace o typech pobytových oprávnění, podnikání, zaměstnání, vzdělání, zdravotnictví atd.
- Pomáhá s vyplněním formulářů a tlumočí při jednáních klienta v rámci veřejné instituce. Například ve školách, úřadech, nemocnicích, na policii atd.
- Doprovází klienta na úřad, do nemocnice, školy, k lékaři apod.
- Mapuje potřeby a problémy migrantů a komunity v příslušné lokalitě, zprostředkovává kontakt mezi majoritou a migranty.
- Vytváří ve spolupráci s dalšími odborníky integrační strategie a projekty k začlenění jednotlivce a komunity do společnosti.
- Pomáhá se zorientovat v novém prostředí (např. seznamuje s právy a povinnostmi migrantů v ČR, předává kontakty na neziskové organizace pracující s migranty apod.).
- Doporučí podle potřeby konzultaci u dalšího odborníka (např. sociální pracovník, právník, finanční poradce a další).

Pro lepší uchopení této profese je pak užitečné zmínit i to, co není obsahem práce interkulturního pracovníka (ibid.):

- interkulturní pracovník/pracovnice **nezastupuje klienta na plnou moc**, klient vždy jedná svým jménem,
- interkulturní pracovník/pracovnice **neposkytuje odborné finanční poradenství** (např. komplexní poradenství při založení komerčních právních subjektů, odborné daňové poradenství, finanční řízení organizací),

- interkulturní pracovník/pracovnice **není právníkem**, nezastupuje klienty u soudu a neposkytuje odborné právní poradenství,
- interkulturní pracovník/pracovnice neposkytuje odborné sociální poradenství bez přítomnosti sociálního pracovníka,
- interkulturní pracovník/pracovnice **není zprostředkovatelem zaměstnání** a nezajišťuje pro klienty pracovní nabídky.

Horák (in Interkulturní práce v samosprávě: příběh a výsledky inovačního projektu, s. 26) uvádí, že hledání a nastavování hranic interkulturní práce zaznívalo jako jedno ze supervizních témat v týmu interkulturních pracovníků zaměstnaných na magistrátě v Brně.

V neziskových organizacích pracují interkulturní pracovníci velmi často ve dvojici se sociálními pracovníky a dle potřeby komunikují s právníky. Jejich schopnost tlumočit odborně v jazyce klientů občas nahrazuje klasické tlumočníky. Kromě toho IKP poskytují základní sociální a právní poradenství, což usnadňuje práci jejich kolegům. Navíc interkulturní pracovníci disponují hlubšími znalostmi a orientací v sociokulturním prostředí cizinecké komunity, což je jejich další výhoda oproti ostatním profesionálům (Genova a Barberis, 2019).

5.2.2 Možnosti vzdělávání IKP

Organizace Klub Hanoi začala aktivně rozvíjet koncept interkulturní práce zaměřený zejména na vietnamskou komunitu ještě před skoro 17 lety, proto v roce 2007 představila první nevládní organizace v České republice pilotní vzdělávací program pro česko-vietnamské interkulturní asistenty, který získal akreditaci od MŠMT.

V minulosti probíhalo i několik kurzů zaměřených na rozvíjení konceptu blízkých, aktuálně ustáleného konceptu interkulturní práce. Organizace Meta o.p.s. realizovala v roce 2012 projekt „*Sociální tlumočení ve styku s cizinci*“ a v letech 2012–2013 kurz „*Cizinci jako komunitní tlumočníci*“.

Řada dalších organizací jako SIMI, OPU, ICP, Charita ČR a další podporují rozvoj interkulturní práce formou zaměstnávání migrantů v projektových pozicích tlumočnicků, interkulturních asistentů, integračních pracovníků, konzultantů.

Organizace InBáze se podílela zásadním způsobem na vzdělávání a zaměstnávání interkulturních pracovníků a na zavedení do Národní soustavy povolání pozici interkulturního pracovníka v roce 2015.

V rámci projektu *Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem* bylo snahu přenést portugalskou zkušenost do praxe

v ČR a systémově nastavit pozici interkulturního pracovníka a využívání jeho služeb v širším kontextu. Hlavní náplní projektu bylo ale vytvoření vzdělávacího modulu v rozsahu cca 250 vyučovacích hodin. Cílem bylo tento kurz realizovat nejlépe v režimu kvalifikačního kurzu pro pracovníky v sociálních službách MPSV. Jednalo se o první kurz svého druhu v ČR.

Aktuálně nabízí kurz pro interkulturní pracovníky v rozsahu 151 hodin v prezenční a online formě.

Mezinárodní organizace pro migraci (IOM) v reakci na potřebu co nejvíce profesionalizovat práci s uprchlíky nabízí školení pro podporu komunitní práce s uprchlíky z Ukrajiny. Školení na interkulturní kompetence probíhala v různých krajích, ale vzhledem k tomu, že projekt je čerstvě ukončený, informací na internetu je málo.

Trousil (2007) uvádí, že v zásadě je důležité, aby v oblasti interkulturní sociální práce, resp. interkulturní komunikace měli odpovídající kvalifikaci nejen sociální pracovníci, kteří se specializují na problematiku imigrantů, ale také všichni profesionálové v oblasti pomáhajících profesí. To je způsobeno očekávaným nárůstem přistěhovalců do Evropy, které je způsobeno jak demografickými faktory na straně Evropy, tak ekonomickými faktory na straně imigrantů. Tento nárůst povede ke zvýšenému setkávání s těmito jedinci, kteří potřebují pomoc.

VÝZKUMNÁ ČÁST

6 Metodologie výzkumu

Jak je uvedeno výše, práce se zaměřuje na ukrajinské koordinátorky, které začaly působit v České republice v reakci na potřeby ukrajinských uprchlíků, kteří přišli do ČR po 24. 2. 2022. Následující část přibližuje cíle výzkumu, stanovené hypotézy, použitá data i způsob práce s daty.

Studie vychází primárně z kvalitativního přístupu. Hlavním zdrojem dat je 15 polostrukturovaných rozhovorů s ukrajinskými koordinátorkami. Tyto rozhovory poskytly vhled do práce ukrajinských koordinátorek a pomohly porozumět dynamice a výzvám (v oblasti nastavování hranic i obecně) spojených s prací s ukrajinskými uprchlíky. Rozhovory byly analyzovány skrze tematickou analýzu dat (viz dále). Dalším zdrojem dat pak bylo studium odborné literatury a dokumentů (zejména právních a strategických, ale i vznikajících výzkumů týkajících se ukrajinských uprchlíků).

Pro úplnost je třeba dodat, že autorka příležitostně lektoruje adaptačně integrační kurzy pro migranty a informační kurzy pro nové příchozí uprchlíky z Ukrajiny. Podílela se rovněž na tvorbě *Metodiky terénní sociální práce s migranty*.

6.1 Cíle výzkumu

Cílem této diplomové práce je nejprve přiblížit specifickou pozici ukrajinských koordinátorek a charakter práce, který vykonávaly. Hlavní fokus práce je zaměřena na hranice jejich práce, jak zvládaly oddělení svého pracovního a soukromého života a s jakými výzvami se v této oblasti potýkaly. Nastavování si hranic přitom práce analyzuje i v kontextu toho, jak byly ukrajinské koordinátorky na práci připraveny, zda (a jakou) měly ukrajinské koordinátorky pro práci s uprchlíky organizační/institucionální, vzdělávací, supervizní a jinou podporu, jak pro práci samotnou, tak pro nastavování vlastních hranic. Stejně tak práce zachycuje potřeby ukrajinských koordinátorek, opět jako pro práci samotnou, tak s ohledem na nastavování hranic. Kladené výzkumné otázky byly stanoveny následovně. Hlavní výzkumná otázka zní:

Jak ukrajinské koordinátorky zvládají nastavování si vlastních hranic pro svou práci?

Vedlejší výzkumné otázky pak zní:

Jaké jsou kompetence ukrajinských koordinátorek?

Jaké jsou potřeby ukrajinských koordinátorek?

Druhotným cílem výzkumu je vůbec zachytit existenci (zřejmě dočasné) pozice ukrajinských koordinátorek a poskytnout lepší vhled do forem organizační podpory poskytované ukrajinským koordinátorkám jejich zaměstnavatelem, případně zhodnotit relevanci dostupných vzdělávacích zdrojů pro potřeby koordinátorek a identifikovat další možné formy podpory pro zlepšení práce v oblasti sociálního poradenství a terénní sociální práce. Pokud to získaná data umožní, je aspirací práce přijít i s doporučeními pro zlepšení systému podpory ukrajinských koordinátorek pro práci s uprchlíky.

6.2 Postup realizace výzkumu

Pro vyhledání respondentek byly použity dvě strategie. První strategie spočívala v osobních kontaktech s několika koordinátorkami, které autorka znala osobně. Tyto kontakty pak sloužily jako východisko pro snowball metodu. Druhou strategií bylo využití kontaktů v několika nevládních organizacích pracujících s migranty, jako je například Organizace pro pomoc uprchlíkům a InBáze, a networkingových setkání, jako např. *Regionální poradní platforma* hl. m. Praha pro identifikaci dalších respondentek. Způsob, jakým byla data sbírána, tak měl určité vlivy: ve vzorku respondentek jsou nadměrně zastoupeny ukrajinské koordinátorky s vazbami na nevládní organizace, zatímco koordinátorky z regionů jsou zastoupeny nedostatečně.

Po oslovení byly účastnice výzkumu seznámeny s cílem studie, anonymitou výzkumu, možností odvolat svou účast a možností požádat o přepsání rozhovoru. Jen jedna z respondentek využila možnosti a požádala o přepsaný rozhovor. Všechny účastnice udělily ústní souhlas se svou účastí ve studii a nahráním rozhovoru. Rozhovory vedla autorka v českém, ruském nebo ukrajinském jazyce podle preference účastnic. Některé účastnice preferovaly mluvit česky, avšak v obtížnějších tématech vkládaly do své řeči ukrajinské nebo ruské výrazy. Všechny rozhovory byly následně přepsány do češtiny a analyzovány.

Rozhovory byly realizovány v období od října 2023 do února 2024. Setkání s respondentkami z Karlovarského, Jihomoravského a Ústeckého kraje proběhla online, zatímco setkání s respondentkami z Prahy proběhla osobně.

6.3 Výzkumný vzorek

Pro účely tohoto výzkumu byly vybrány respondentky, které odpovídaly jedinému kritériu, a to, že v době, kdy byla napadena Ukrajina, nebo krátce poté, začaly vykonávat v Česku práci na pozici takzvané ukrajinské koordinátorky. Deset respondentek působilo v Praze, další respondentky působily v Karlových Varech, Hodoníně, Brně, Chebu

a Litoměřicích. Třináct respondentek pracovalo na hlavní pracovní poměr, dvě na dohodu o pracovní činnosti. Čtyři respondentky byly zaměstnány obcí, deset v nevládních organizacích a dvě v integračním centru.

Všechny respondentky byly ženy ve věku od 30 do 60 let. Co se týká délky pobytu v ČR, nejkratší dobu byly v ČR tři respondentky s dočasnou ochranou, které přijely po vypuknutí války na Ukrajině, 4 respondentky zde byly po dobu do 10 let, 6 respondentek pobývalo v ČR více jak 10 let a jedna respondentka více jak 20 let. Před tím, než začala pracovat jako koordinátorka pro ukrajinské uprchlíky, měla zkušenosti s prací v sociálních službách pouze jedna respondentka, která pracovala jako pečovatelka.

Tabulka 2: Výzkumný vzorek

Respondentka	Místo práce	Délka pobytu v ČR	Původní pracovní pozice	Název pracovní pozice	Zaměstnavatel	Forma zaměstnání a výše úvazku
1	Praha	7 let	Marketing	Asistentka pomoci pro ukrajinské uprchlíky	Obec	HPP, 1.0
2	Praha	16 let	Oděvní design	Koordinátorka projektu	NNO	HPP, 1.0
3	Praha	9	Rod. dovolená	Koordinátorka interkulturních pracovníků	Obec	DPČ, 0,5
4	Praha	15	Advokátka	Asistentka hledání bydlení	Obec	HPP, 1.0
5	Karlovy Vary	DO	Oční lékařka	Terénní pracovnice	NNO	HPP, 1.0
6	Litoměřice	20	Tlumočnice, lektorka	Koordinátorka projektu	NNO	HPP, 1.0
7	Praha	25	Maloobchod	Interkulturní pracovnice	Obec	HPP, 0.5
8	Praha	15	Tlumočnice	Sociální pracovnice	NNO	HPP, 0.8
9	Praha	13	OSVČ	Koordinátorka v adaptačně integrační skupině pro děti	NNO	HPP, 1.0
10	Praha	7	Pečovatelka	Terénní pracovnice	NNO	HPP, 1.0
11	Praha	DO	Účetní	Koordinátorka aktivit s cílovou skupinou uprchlíci	NNO	HPP, 1.0
12	Praha	8	Asistent pedagoga	Pracovnice v sociálních službách	NNO	HPP, 1.0
13	Cheb	20	Tlumočnice	Komunitní tlumočnice	NNO	DPČ
14	Hodonín	27	Různě	Case worker	Integrační centrum	HPP, 1.0
15	Brno	DO	Lékařka	Terénní pracovnice	Integrační centrum	HPP, 1.0

Zdroj: vlastní zpracování

6.4 Analýza dat

V této diplomové práci je použit kvalitativní přístup, který je založen především na polostrukturovaných rozhovorech s ukrajinskými koordinátorkami. Data byla analyzována pomocí kritické, realisticky inspirované tematické analýzy (Wiltshire, Ronkainen, 2021). Při analýze přepsaných rozhovorů byl zvolen induktivní přístup, kdy byla při prvním čtení zaznamenána nová témata. Tyto rozhovory pak byly podrobeny deduktivní analýze, při které byly dále zkoumány a porovnávány s původními tématy, která byla identifikována při induktivním čtení. Během této analýzy byly v rozhovorech prováděny poznámky a značení, které určovaly, zda se jedná o opakující se, potvrzující, nebo nová témata ve srovnání s výsledky induktivní analýzy.

Podle metody Wiltshira a Ronkainen (2021) byla vytvořena tabulka, ve které každý respondent představoval jeden sloupec a jednotlivá témata byla zaznamenána jako jednotlivé řádky. Tato tabulka sloužila k identifikaci, vyhodnocení a porovnání výskytu témat v celém datovém souboru. Tabulka také poskytovala orientaci při hledání potenciálních vzorců na základě kontextových informací, jako jsou rozdíly v pracovní zkušenosti v České republice nebo vliv vzdělání. V poslední fázi analýzy byla tato témata vyhodnocena, marginální témata byla vyřazena a některá témata byla sloučena do společného tématu. Do této studie byla zařazena pouze ta témata, která se významněji vyskytovala, přičemž naprostá většina z nich má spojitost s položenými výzkumnými otázkami. Konkrétně se jedná o témata: připravenost, obsah práce, informovanost, dovzdělávání se, pocit propojenosti se zaměstnavatelem, podpora ze strany zaměstnavatele, včetně supervizního systému, potřeby, proces nastavení a udržování hranic a výzvy spojené s prací.

6.5 Výsledky výzkumu

V této části jsou prezentovány výsledky výzkumu, které korespondují s analýzou dat. Zahrnují přitom informace týkající se jednotlivých identifikovaných témat, která jsou podložena přímými citacemi z rozhovoru s respondentkami.

Většina respondentek začínala pomáhat komunitě ukrajinských uprchlíků, napřed jako dobrovolnice, často se jednalo o spontánní aktivu.

„...když začala válka, tak jsem přemýšlela, jak můžu být nápomocná. Dívala jsem se na internetu a zjistila jsem, že existuje takový program pomoci uprchlíkům, a oni hledali dobrovolníky. Mohl se tam přihlásit kdokoliv a měl napsat, čím může pomoci, jaké má vzdělání, znalosti, jestli je někdo zdravotní pracovník nebo psycholog nebo něco jiného.“

(R4)

„...Druhý den války jsem začala pracovat jako dobrovolnice u Červeného kříže.“
(R6)

„...zapsala jsem se do tabulky jako dobrovolník (...) zavolal mi kolega, jestli to stále platí (...) poslala jsem CV, šla na pohovor a vzali mě. Takže vlastně jsem se k tomu ostala postupně přes tu dobrovolnickou práci.“ (R7)

Zhruba polovina respondentek dostala nabídku se zapojit jako zaměstnankyně organizace, kde dotyčné dobrovolničily.

„...a jelikož jsem byla hodně aktivní, po měsíci mi nabídli, abych tam byla komunitním pracovníkem.“ (R2)

V dalších případech samy vyhledávaly na internetu či jinými formami obdobnou pozici.

„...hledala jsem inzeráty, kde bych mohla uplatnit svou znalost češtiny a zároveň ruštiny a ukrajinštiny. (...) na začátku války mnoho neziskovek hledalo lidi na nějaké interkulturní pozice.“ (R1)

6.5.1 Přípravenost

Původní vzdělání a pracovní zkušenosti respondentek byly velmi rozmanité, pracovní zkušenosti se tak pohybovaly od práce v oděvním designu a marketingu přes finance a zdravotnictví. I přesto, že se obsah práce ukrajinských koordinátorek často týkal sociální práce, předešlé zkušenosti koordinátorek v sociální oblasti byly minimální. Jen jedna respondentka působila předtím v sociálních službách jako pečovatelka a také měla kurz IKP. Další respondentka studuje obor sociální práce a měla zkušenost z praxe ve dvou organizacích pracujících s migranty. Většina respondentek odpověděla, že původně neměla zkušenosti práce s uprchlíky a nebyla připravena na práci.

„...Věděla jsem, že existuje něco jako interkulturní pracovníce, ale nikdy jsem jejich práci neviděla ani z pozice klienta. Takže jenom teoreticky znalosti toho, co to obnáší.“ (R1)

„...vlastně, nijak jsem připravená nebyla, jenom jsem se k ní dostávala postupně, nejdřív přes tu dobrovolnickou práci, takže jsem si ji zkusila tak nějak nanečisto (...) Ale jinak žádnou přípravu jsem vlastně neměla.“ (R7)

Některým respondentkám pomohly jejich předešlé zkušenosti s tlumočením, jelikož měly dobré povědomí o pobytových otázkách nebo o síti pomáhajících organizací.

„...pracovala jsem na různých projektech pomoci Ukrajincům (...) zkušenosti tlumočnicka mi samozřejmě pomohli.“ (R13).

Je zřejmé, že respondentky zažívaly významný psychický tlak, protože i když některé z nich měly aspoň minimální zkušenosti, subjektivně pociťovaly nedostatečnou připravenost.

„Vůbec ne, (...) technicky jsem byla připravena, ale morálně ne.“ (R2)

„Vůbec ne, před tím jsem pracovala 20 let jako advokátka.“ (R4)

„Mám dostudované dvě vysoké školy, byla jsem lektorkou na vysoké škole, tlumočnice (...) využívala jsem všechny svoje znalosti, co jsem získala před tím pro tuto práci (...) ale nebyla jsem připravena vůbec.“ (R6)

6.5.2 Obsah práce

I přesto, že pracovní pozice, na kterých ukrajinské koordinátorky pracovaly, se jmenovaly různě (konkrétně: terénní pracovnice, asistentka pomoci pro ukrajinské uprchlíky, koordinátorka projektu, koordinátorka interkulturních pracovníků, interkulturní pracovnice, sociální pracovnice, koordinátorka v adaptačně integrační skupině pro děti, sociální pracovnice, koordinátorka aktivit s cílovou skupinou uprchlíci, pracovnice v sociálních službách, tlumočnice, case worker, terénní pracovnice), obsah práce spočíval v rozsáhlém poradenství pro cílovou skupinu ukrajinských uprchlíků spočívající v základní orientaci v českém prostředí, distribuci humanitární pomoci (jídlo, pítí, oděvy, drogerie), v tlumočení, doprovodech na úřady a do jiných zařízení (např. školy). Zpočátku se více věnovaly základnímu poradenství.

„...říkali jsme si, že budeme pomáhat těm klientkám s obvoláváním doktorů, škol, školek, dělat doprovody do nemocnic, na úřady, tlumočit...“ (R1)

„...ze začátku jsem pracovala takzvaně v první linii (...) a směřovali jsme je dál na Vyšehrad nebo do neziskových organizací.“ (R4)

„...prima práce s dětmi, výlety, nějaké kulturní akce.“ (R9)

„...tlumočení po telefonu, pomoc s humanitární dávkou (...) nainstalovat program v telefonu.“ (R14)

U většiny ukrajinských koordinátorek došlo k postupné změně a rozšíření obsahu práce, přestože aktivity, které jsou výše uvedeny, byly často stále potřebné. Pracovní náplň se postupem času více zaměřila na koordinaci. Běžným se stalo provádění rozsáhlejších koordinačních aktivit, jako je organizace kroužků pro děti, kurzů češtiny, aktivit pro seniory a koordinace interakcí mezi aktéry v dané lokalitě. Přestože tlumočení a poskytování materiální pomoci zůstávalo často zachováno, stalo se výrazněji cíleným a přibýlo koordinačních a organizačních úkolů.

„Ano, a hlavně s každým měsícem je té práce více. Pokaždé, když je nový zákon, tak hned je té práce víc.“ (R3)

„Určitě se měnila, protože práce se vždy odvíjí od potřeb uprchlíků. Na začátku to bylo skoro výhradně tlumočení anebo poskytnutí nějaké materiální pomoci. (...) Pomoc nabízíme víc jednotlivcům než plošně. (...) Ze začátku jsme jim také spíš poskytovali materiální pomoc a teď jsou to kroužky, doučování.“ (R6)

„Jak se mění legislativa, tak se mění i problémy, se kterými k nám chodí klienti.“ (R10)

Některé ukrajinské koordinátorky měly současně více složek pracovní náplně zahrnující telefonické poradenství, online terénní práci a podílely se i na fundraisingu. Pouze tři z koordinátorek nezaznamenaly velké změny, jednalo se o velmi specifické pozice, kde se věnovaly hledání ubytování nebo podpoře určených skupin uprchlíků, jako jsou mladiství při přípravě na samostatný život, a jejich práce zůstávala bez výraznějších změn.

6.5.3 Informovanost

V rámci své práce se ukrajinské koordinátorky musely pružně přizpůsobovat změnám v zákoně Lex Ukrajina, který se často měnil. Pro zajištění efektivního fungování byly nuceny nejen sledovat aktualizace zákona, ale také pravidelně kontrolovat nové informace na oficiálních webových stránkách institucí jako OAMP, Ministerstvo vnitra ČR či Úřad práce ČR. Tyto zdroje pak doporučovaly i svým klientům, neboť zaznamenaly, že uprchlíci často vyhledávali informace na sociálních sítích. Několikrát byl zmíněn přínos portálů, které agregují nové informace do jednoho zdroje, jako je například newsletter Konsorcia nevládních organizací pracujících s migranty. Dále zmiňovali možnost poradenství v rámci organizace, buď s vedoucím pracovníkem, anebo s právníkem. Pouze v jednom případě uvedla respondentka, že se řídila metodikou své organizace.

„...Vždy se to objeví na stránkách MV a doporučuji i klientům, aby to nečetli na FB, protože oni si přečtou něco na FB a pak je těžké je přesvědčit, že to tak není.“ (R3)

„...Veškeré info, které se měnilo a mění doted, jsme čerpali přes platformu Konsorcia nevládních organizací pracujících s migranty (...) stránky MV, OAMP a také jsem zařazena do mailové komunikace od všech těchto zdrojů, aby mi chodili informace.“ (R6)

„...informace přes Konsorcium (...) tak to беру, že platí.“ (R7)

„...tím, že máme ve svém týmu krizovou koordinátorku, která se účastní různých setkání na ministerstvech, dostáváme informace přímo od zdroje.“ (R15)

6.5.4 Průběžné doplňování vzdělání

Co se týká vzdělávání potřebného pro výkon sociální práce ve smyslu zákona č. 108/2006 Sb., o sociálních službách, nejvíce se tomu přiblížily dvě respondentky, jedna z nich již absolvovala kurz PSS, zatímco druhá je studentkou bakalářského studia sociální práce. Nicméně všechny respondentky se aktivně účastnily různých školení v průběhu své působnosti na pozici koordinátorek pro ukrajinské uprchlíky. V průběhu své profesní činnosti absolvovalo šest respondentek kurz pro interkulturní pracovníky, který pořádala nevládní organizace InBáze. Pro některé z nich bylo absolvování tohoto kurzu klíčové pro získání důležitých informací z oblasti interkulturní práce, stejně jako pro nastavení vztahů se zaměstnavatelem i klienty.

„Po roce práce jako interkulturní pracovník jsem šla na kurz interkulturní práce do InBáze, abych zjistila, co je náplní mojí práce. (...) ten kurz mi pomohl, ale měl by být pro člověka, který chce teprve nastoupit (...) na kurzu se probírá, jak si nastavit hranice, co můžeš žádat od zaměstnavatele, to jsem na začátku vůbec nevěděla, i že nemusím v noci pracovat, pokud se nejedná o něco akutního.“ (R3)

„Právě na kurzu interkulturního pracovníka jsem se naučila, jak rozdělovat své role, teď jsem interkulturní pracovník a teď jsem tlumočnick, tak radit nemůžu, není to moje práce.“ (R13)

Většina respondentek absolvovala několik kurzů a školení. Několik z nich absolvovalo kurz pracovníka v sociálních službách, zatímco další měly zájem o tento kurz. Respondentky rovněž zmínily kurzy krizové intervence, telefonické krizové intervence a kurzy týkající se tlumočení a komunitního tlumočení anebo i sebeobrany. Častá byla účast na školeních ohledně legislativních změn a témat sociálního zabezpečení Ukrajinců s dočasnou ochranou. Respondentky, které přišly do České republiky, po únoru 2022 hledaly kurz češtiny na odpovídající úrovni. Několik z nich vyjádřilo zájem o školení v oblasti psychologie.

6.5.5 Pocit propojení se zaměstnavatelem a podpora zaměstnavatele

Respondentky byly zaměstnány jak v etablovaných neziskových organizacích, tak i ve veřejné správě, většinou na plný úvazek. I přesto, že měly možnost v obtížných situacích kontaktovat přímo své nadřízené a obdržet podporu, popisovaly také své pracoviště na odlišné adrese nebo pobočku v jiném kraji, což odpovídá spíše detašovaným pracovištím a vedlo to k pocitu oddělení od zbytku týmu. Přesto však zdůrazňovaly svobodu v rozhodování a plánování práce.

„Podporu mám, ale občas mi přijde, že vlastně my jsme tak nějak oddělený balíček služeb, který ta organizace má. Občas mi přijde, že jsme trošku jako odstrčeni, ale zase na druhou stranu je to pro nás dobře, protože spoustu věcí si můžeme dělat tak, jak my chceme, nikdo nám do toho neleze a neříká, podle jakých pravidel musíme pracovat takhle, takže vlastně v něčem je to dost osvobozující.“ (R2)

„Tak 2× týdně se stavím v kanceláři (...) pak se vidíme na nějakých schůzkách.“ (R3)

„...skoro nejsem v kontaktu, jen s vedoucím našeho oddělení.“ (P12)

„...já musím fungovat víceméně sama (...) každý týden máme porady, kde dostáváme informace a řekneme si, co jsme udělali.“ (R14)

Většina respondentek byla spokojená s organizací práce a vnímala podporu ze strany zaměstnavatele, zejména v osobě přímého nadřízeného, s nímž měly nejčastěji kontakt. Kromě toho uváděly jako zdroj podpory své kolegy.

Další klíčovou charakteristikou jejich práce je vysoká flexibilita, protože se respondentky musí přizpůsobovat potřebám klientů a organizovat vhodné aktivity pro děti i dospělé jak ve večerních hodinách, tak i o víkendech.

„...máme nějaký workshop v sobotu, ale pak si to píšu do pracovní doby.“ (R11)

6.5.6 Potřeby

V průběhu rozhovoru jsme se ptali respondentek na potřeby vyplývající z jejich práce. Opakovaně zmínily potřebu mít jistotu, avšak v různých kontextech – jistotu ohledně pokračování projektu, finanční jistotu a u respondentek s dočasnou ochranou také jistotu ohledně jejich pobytového oprávnění po roce 2025.

I přes nedávné absolvování různých školení vyjádřily potřebu dalšího vzdělávání v oboru, přičemž nejčastěji se zmiňovaly psychologické kurzy a kurzy sociální a komunitní práce.

„...kurzy v oblasti psychologie a sociální práce, je potřeba pořád se něčemu učit, to je důležité.“ (R5)

Z profesního hlediska respondentky také zdůraznily potřebu metodiky, která by jim umožnila lépe ukotvit jejich naplnění práce.

„...Nějakou metodiku, protože se zákony mění hodně často (...) Nemáme metodiky ani postupy. Musíme to řešit za pochodu, v terénu.“ (R4)

Respondentky také reflektovaly, že neměly a potřebovaly čas, jak na sebe, na seberozvoj a odpočinek, ale také na nastavení metodik a pravidel práce s klienty.

„...na to nebyl nikdy čas, protože každý byl zaneprázdněn svými klienty, a mohli jsme vždy probrat nějakou konkrétní situaci, konkrétně otázku, ale neměli jsme moc prostoru v rámci týmu řešit, jak bychom mohli tu věc celkové a komplexně dělat.“ (R7)

„Ted zrovna diskutujeme interní dokument, že mohu například jít na doprovod s jedním klientem k lékaři jen pětkrát (...) protože máme tady klienty (...) kteří si nezapišou ani termíny, přenechávají to na nás.“ (R15)

I přes nedávné absolvování různých školení vyjádřily potřebu dalšího vzdělávání, přičemž nejčastěji se zmiňovaly psychologické kurzy a kurzy sociální a komunitní práce. Z organizačního hlediska respondentky také zdůraznily potřebu metodiky, která by jim umožnila lépe se řídit v jejich práci.

Velký důraz byl kladen na potřebu lepšího nastavení zákonů, sjednocení postupů všech zapojených aktérů v integraci uprchlíků, lepší komunikaci ohledně změn v zákoně Lex Ukrajina a zřízení jednoho místa, kde by byly dostupné informace.

6.5.7 Výzvy

Výzkum ukazuje, že práce ukrajinských koordinátorek přináší od samého počátku výzvy, které se neustále promítají do jejich každodenního profesního i osobního života, neboť válka na Ukrajině ovlivnila nejenom jejich klienty, ale také jejich rodiny, příbuzné a známé na Ukrajině. Tato práce klade na ně velké psychické nároky.

„...těžko se poslouchají příběhy dětí, které sem přijely, které přežily bombardování.“ (R5)

„Těžko mi bývá hlavně psychologicky, protože někteří lidi mají takový příběh, že pak když jdu domů, nemůžu spát.“ (R11)

„Náročné bylo poslouchat příběhy lidí, kteří měli všechno a nemají nic.“ (R13)

Respondentky s dočasnou ochranou čelily (a čelí) v některých situacích psychickému tlaku, který se může projevit i jako sekundární traumatizace.

„Náročný je, když za mnou občas přijdou moji krajané s nějakým příběhem a já zažívám sekundární trauma z těch příběhů (...) a občas přijdou lidi, kteří to mají úplně jinak, jsou drzí, začínám být naštvaná, protože já jsem vděčná za to, co mám.“ (R15)

Komunikace s klienty byla opakovaně rovněž identifikována respondentkami jako výzva.

„Nejvíce nároční jsou konflikty mezi klienty a pracovníky.“ (R2)

„Náročné je lidem vysvětlovat, jak to tady funguje (...) a pořád si nám někdo stěžuje na zdravotnictví, na školství, prostě na všechno.“ (R1)

„Náročná pro mě je nějaká chyba v komunikaci, třeba mezi klientem a mnou (...) když ten klient není schopný popsat svou situaci.“ (R8)

I přes obtížné psychologické situace, náročnou komunikaci s klienty a vlastní pocit nejistoty, spolu s dalšími faktory ovlivňujícími jejich práci, byl kladen největší důraz na potřebu zdokonalení zákonů, sjednocení postupů všech zapojených aktérů v integraci uprchlíků, lepší komunikaci ohledně změn v zákoně Lex Ukrajina a zřízení jednoho místa, kde by byly dostupné veškeré informace.

„Nám spíš v té práci překáží ta legislativa, když někdo vymýšlí zákon a nepočítá se situací části našich klientek, tak s tím těžko něco naděláme.“ (R1)

„Protože ty zákony se mění hodně často (...) Ty zákony vám neusnadní tu práci, je to spíš komplikace (...) pro lidi je to taky komplikace. Je to těžké i pro pracovníky, kteří informace poskytují. Nemáme metodiky ani postupy. Musíme to řešit za pochodu, v terénu.“ (R4)

6.5.8 Hranice

Dalším faktorem, který byl analyzován, je otázka nastavení hranic. Pouze třetina respondentek uvádí, že nemá problém s nastavením a udržováním profesionálních hranic. Další respondenty však zmiňují, že i přesto, že se snaží v poslední době dodržovat hranice, např. týkající se prostoru a času, nedaří se jim to tak, jak by chtěly.

„Když dáš lidem svoje soukromé číslo, o nějakém soukromém životě nejde mluvit, protože oni ti volají v noci, přes den, oni ti volají o víkend. (...) A tech případů, když mi volají o víkend, je dost. (...) lepší by bylo, kdybychom od začátku věděly, co máme dělat, jak to máme dělat a nastavily bychom tomu nějaké hranice.“ (R3)

„Musela jsem vypínat telefon, protože mi volali o půlnoci (...) předávali si moje číslo, snad v celé České republice, protože jsem ani nevěděla, kdo mi píše a kdo mi volá.“ (R13)

Dostupnost komunikačních kanálů prostřednictvím sociálních sítí a komunikačních aplikací jako Viber nebo WhatsApp vedla k tomu, že polovina dotázaných reagovala na zprávy i mimo pracovní dobu. Aktivně sledovaly e-maily a telefonní hovory, zejména pokud věděly, že klienti například prohlížejí o víkendů byt, a předpokládaly, že by mohli potřebovat jejich asistenci.

„Pořád někdo píše na Viber nebo WhatsApp.“ (R3)

„Hodně klientů má moje osobní číslo, protože ze začátku jsem neměla služební číslo. Ale je pravda, že jsem zavedla pro sebe takové pravidlo, že v osm večer vypínám telefon. (...)

v telefonu mám různé prostředky komunikace, Viber, WhatsApp, Messenger, tak že oni vždy najdou nějaký způsob, jak mě kontaktovat i o víkendu.“ (R6)

Nastavení organizace, ve které koordinátorky působily, hrálo významnou roli při oddělování pracovního a soukromého života a pro některé koordinátorky bylo zásadním aspektem to, že se na ně jejich krajané spoléhají.

„Počet hodin nesedí vůbec. My občas máme přesčasy, ale (...) vykazujeme normální pracovní dobu 40 hodin. Na telefonu jsem pořád, na e-mailu jsem pořád. No, jasně, máme supervize, na kterých nám říkají, že v 16 hodin telefon se má vypínat (...) Ale nemůžete to udělat, protože někdo rodí, někdo umírá, někdo je v nemocnici, a prostě musíš vstát a jet.“ (R10)

„Nejtěžší je naučit lidi, že pomáháme, ale jsme taky lidi a potřebujeme čas pro sebe, odpočinek. Protože volání v pátek v 23 hodin večer bylo jednu dobu úplně v pohodě, nikdo to neřešil. A my na popud naší supervizorky, hodně jsme na tom zapracovali, abychom vysvětlili, že máme pracovní dobu a že mimo pracovní dobu řešíme jenom mimořádné případy, ne, že kdesi na ubytovně praskla žárovka.“ (R6)

Pro některé respondentky zásadním impulzem pro nastavení hranic byl i kurz interkulturní práce, které některé realizovaly.

„Myslím si, že mi ten kurz pomohl, ale měl by být pro člověka, který chce teprve nastoupit. (...) aby neudělal ty chyby, co jsem udělala já na začátku.“ (R3)

K překročení hranic docházelo jak ze strany ukrajinských koordinátorek, ale také ze strany klientů.

„Starší lidi mě vnímají jako svou vnučku a vyptávají se na můj osobní život a třeba jedna paní mi dala pusu na čelo, to jsem vůbec nečekala. Mohou mě třeba obejmout. (...) Nebo mi donesou nějaké jídlo.“ (R15)

Kromě jedné respondentky měly všechny možnost supervize, které se někdy konaly pouze na vyžádání a jindy pravidelně probíhaly jako intervize, individuální nebo týmové supervize. Nejčastěji uváděly, že supervize probíhaly jednou za dva měsíce. Respondentky zmiňovaly a oceňovaly supervizi jako jednu z forem podpory ze strany zaměstnavatele.

Během rozhovoru respondentky zmiňovaly i strategie pro prevenci vyhoření. Respondentky sdílely běžné a doporučené praktiky, jako jsou procházky v přírodě, trávení času s rodinou a udržování koníčků. Často bylo zmiňováno také sdílení s kolegyneči nebo partnery jako účinný způsob péče o své duševní zdraví.

„Skoro nečtu zprávy, všechno, co je důležité ohledně toho konfliktu na Ukrajině, mi přetlumočí manžel, to on funguje jako nějaký filtr. (...) o víkendu trávím čas s rodinou, tak,

že si vybírám místa, kde bude míň lidí, nebo žádní lidi, a prostě jdeme někam do lesa, kde nechodí nikdo jiný, protože potřebuju prostě odpočívat od lidí.“ (R1)

„Mám svou psycholožku, za kterou chodím pravidelně.“ (R5)

„Snažím se chodit na procházky se psem, každý den aspoň 10 km. Ten mě každý den donutí jít ven a vyčistit si hlavu.“ (R6)

„Mám prostě koničky a chodím na keramiku třeba a tam úplně vypnu myšlenky, teď děláš jenom rukama a jsi úplně prostě v jiném světě.“ (R7)

„Hodně cvičím, chodím do posilovny, hodně běhám. Když mám velký stres, tak si zaběhám.“ (R11)

I když motivace ukrajinských koordinátorek nebyla cílem této studie, toto téma se objevovalo poměrně jasně, respondenty zmiňovaly, že jim jejich práce přijde smysluplná a nejvíce je těší, že vidí výsledky své práce v tom, že pomohly vyřešit náročné situace a jejich klientům se daří lépe a jsou spokojenější.

„To, že víte, že jste předali nějakou základní informaci, a i když třeba jim nepomůžete úplně se vším, ale to, že ti lidi se cítí, že mají podporu a nejsou na všechno sami, je to zadostiučinění.“ (R7)

„Moc mě baví, že pomáhám lidem z Ukrajiny, a pro mě je důležité, že jsem já sama byla v té situaci.“ (R11)

„Měla jsem pocit, že dělám něco důležitého. Hlavně pro ty děti.“ (R9)

Motivací k práci bylo samozřejmě i to, že ženy chtěly pomáhat svým krajanům uprchlíkům.

„Když začala válka, přemýšlela jsem, jak byt nápomocna (...) a zjistila jsem, že existuje program pomoci uprchlíkům a oni hledají dobrovolníky.“ (R4)

Respondentky s dočasnou ochranou také uváděly, že chtěly vrátit tu pomoc, která se jim dostala.

„...protože napřed někdo pomáhal mě, a teď chci vrátit tu stejnou pozitivní energii, chci pomoci někomu, kdo se ocitl v horší situaci než já.“ (R5)

Přístupy koordinátorek ohledně setrvání v daném povolání se výrazně lišily a jejich postoje k této otázce byly rozmanité. Pro menší část z nich byla tato situace zdrojem stresu, neboť si uvědomovaly, že jsou zaměstnány v rámci projektu, který brzy skončí, a neměly jistotu ohledně budoucnosti. Byly i případy, kdy práce ukrajinských koordinátorek sloužila jako způsob zvládnání situace, když byla jejich domovská země napadena a jejich práce se stala prostředkem, jak pomáhat.

„Já bych tohle teda nikdy nedělala, ani by mě nikdy nenapadlo do ní jít, pokud by nebyla válka a pokud by nebyl pocit viny a pokud bych se já do toho nezamotala. (...) začala válka, ty seš Ukrajinka, která tam dlouho nebyla, a teď ti lidi jedou sem a jsou ztracený a ty cítíš, že jsi zodpovědná, že nepomáháš dost. (...) jsem měla tenhle pocit, že musím jim maximálně pomáhat.“ (R2)

I když nepřipravenost na práci, psychická náročnost a obtížné oddělování soukromého a pracovního života byly pro účastníky výzkumu důležitými otázkami, většina respondentek však byla spokojena se svou prací a chtěla v ní pokračovat, ať už se týkala, či netýkala jejich krajanů.

„Já bych chtěla pokračovat v sociální práci, pokud to nebude s uprchlíky, mě by vůbec nevadilo pracovat se samoživitelkami (...) protože mě to hodně naplňuje a já se cítím velmi spokojena, když ti lidi, kterým pomáhám, také jsou spokojeni.“ (R6)

„V následujících rocích stoprocentně, až dostuduji, tak budou už plnohodnotná sociální pracovnice. Takže chtěla bych se zaměřit i na tu migrační politiku a uprchlíky, cizince v Česku, protože to téma je mi blízké, jelikož sama pocházím z jiného státu.“ (R8)

„Chtěla bych v tom pokračovat, dokud budu vědět, že to má smysl a někomu pomůže.“ (R13)

6.6 Diskuse a závěr

Práce přibližuje specifickou pozici ukrajinských koordinátorek a charakter práce, kterou při asistování nuceným ukrajinským migrantům vykonávaly. Hlavní fokus práce je zaměřen na hranice jejich práce, jak zvládaly oddělení svého pracovního a soukromého života a s jakými výzvami se v této oblasti potýkaly. Nastavování si hranic přitom práce analyzuje i v kontextu toho, jak byly ukrajinské koordinátorky na práci připraveny, zda (a jakou) měly ukrajinské koordinátorky pro práci s uprchlíky organizační/institucionální, vzdělávací, supervizní a jinou podporu, jak pro práci samotnou, tak pro nastavování vlastních hranic. Stejně tak práce zachycuje potřeby ukrajinských koordinátorek, opět jak pro práci samotnou, tak s ohledem na nastavování hranic. Konkrétně tedy bylo hlavním cílem práce zjistit, jak si ukrajinské koordinátorky zvládaly udržovat hranice své práce, jak zvládaly oddělení svého pracovního a soukromého života a s jakými výzvami se v této oblasti potýkaly. Dále práce hledala odpověď na to, jaké jsou kompetence a jaké jsou potřeby ukrajinských koordinátorek. Tato kapitola rekapituluje a diskutuje výsledky výzkumu, které vyplynuly ze zpracování informací z poskytnutých rozhovorů.

I přestože počet odborníků pomáhajících migrantům a uprchlíkům stále narůstá, počet studií, které se systematicky zabývají požadavky a problémy, kterým tito pracovníci čelí, je nízký (Robinson, 2014). Tento výzkum alespoň částečně reaguje na tento nedostatek, když zachycuje vznik a etablování velmi specifické kategorie pomáhajících (částečných) odborníků v oblasti sociálních služeb – tzv. ukrajinské koordinátorky.

Práce vychází z konceptu integrace migrantů, který v sobě nese nutnost přizpůsobení se jak hostitelské společnosti, tak nově příchozích, čili je to „*proces dvoustranný, který vyžaduje přizpůsobování ze strany cizinců na straně jedné, vytvoření podmínek pro integraci cizinců v přijímací společnosti na straně druhé a vede ke vzájemnému obohacení všech zúčastněných.*“ (Kappala. In Matoušek, 2013, s. 345) Právě působení a role ukrajinských koordinátorek, která byla zejména v prvních měsících neukotvená, se v průběhu dvou let ukázala jako **efektivní nástroj pro usnadnění komunikace** a integrace mezi ukrajinskými uprchlíky a českou společností. Jak ukazují výsledky studie, právě profese spadající pod označení ukrajinské koordinátorky sloužily jako pomyslný „most“ mezi českou společností a nově příchozími Ukrajinci. Na tomto pomyslném přemostění se přitom podíleli zejména v Česku dlouhodobě usazení Ukrajinci a v menší míře i aktivní nově příchozí Ukrajinky. Práce ukrajinských koordinátorek se přitom neomezila pouze na fázi přijetí (tj. tlumočení a poskytování základní pomoci), ale přetrvávala do procesu integrace (popřípadě vzájemného soužití), kdy se obsah práce ukrajinských koordinátorek postupem času více specializoval (např. asistence na úradech, shánění bydlení, koordinování služeb).

V odborné literatuře zabývající se terénní sociální prací a interkulturní prací s migranty a uprchlíky je zdůrazňována důležitost interkulturních kompetencí a jazykových dovedností pro efektivní komunikaci (Jelínková, 2023, Bejček, 2020, Dohnalová, 2015). V případě ukrajinských koordinátorek byla jejich kulturní identita a jazyková znalost vnímána jako významný pozitivní prvek, který byl klíčový pro to, aby se mohly do asistence nuceným migrantům zapojit. V porovnání s odborníky, kteří nemají migrační pozadí a kteří se často spoléhají na překladatele, představovaly jazykové a kulturní znalosti ukrajinských koordinátorek výhodu, neboť eliminovaly nutnost prostředníka v komunikaci a umožňovaly přímý kontakt s klientem. Jazykové schopnosti a porozumění ukrajinské (a většinou i české) společnosti minimalizovalo **možné problémy v navazování kontaktu**, který může vzniknout v situaci, kdy se uprchlík setkává se dvěma neznámými osobami zároveň (Healy, Link, 2012).

Rostoucí odbornost ukrajinských koordinátorek je podchycena v odpovědi na první výzkumnou podotázku: „*Jaké jsou kompetence ukrajinských koordinátorek?*“

Pro porozumění kompetencím ukrajinských koordinátorek je třeba přiblížit, že pracovní pozice, které ve své podstatě odpovídají zkoumané pozici „ukrajinská koordinátorka“ vznikaly nekoordinovaně po celé České republice v době těsně po začátku války na Ukrajině a za emergentních okolností, kdy velký nárůst uprchlíků z Ukrajiny vyžadoval intenzivní práci s těmito osobami napříč sociálními službami. Tato pozice nebyla žádným způsobem ohraničena profesně, s výjimkou jazykových kompetencí, a jak ukazují výsledky, byli na ni vybráni osoby působící původně v různých odvětvích, s různým vzděláním, pobytovými zkušenostmi.

Pozice ukrajinských koordinátorek je proto z pohledu sociální práce s migranty unikátní a její unikátnost je ovlivněna několika faktory. I když pracovaly s nucenými migranty, pro jejich práci není snadné aplikovat teorie a znalosti aplikovatelné pro práci s uprchlíky (De Roo, Braeye a De Moor, 2016). Osoby s dočasnou ochranou se totiž ve značné míře liší od uprchlíků s uznaným statutem azylanta tím, že mají hodně práv, ale nemají nárok na takovou míru asistence jako uznání uprchlíci (azylanti) (Carrera a Ineli-Ciger, 2023). Druhým faktorem je to, že jak ukazuje praxe států dlouhodobě pracujících s jinými skupinami nucených migrantů, vypracované postupy nejdou aplikovat na Ukrajince (Mickelsson, 2023), neboť se jedná o velmi specifickou skupinu migrantů, například tím, že pocházejí z území (kulturně a někdy i jazykově si bližší) evropské země.

Výsledky výzkumu ukázaly, že profese, která se zpočátku odvíjela od dobrovolnických aktivit a pak jevila rysy komunitního tlumočení a interkulturní práce, se v posledních dvou letech výrazně rozvíjí a spíše se přiblížila sociální práci v první linii (Jones, 2001). Respondentky se postupně začaly věnovat i koordinačním a koncepčním aktivitám anebo se zaměřují na práci se specifickými skupinami (např. nezletilé bez doprovodu).

Kompetence⁵ ukrajinských koordinátorek se vyznačují velkou rozmanitostí a v praxi pokrývají z části praxi interkulturních pracovníků:

- tlumočení při jednání mezi migranty a veřejnými institucemi,
- napomáhání integraci,
- mapování potřeb a problémů migrantů,
- pomoc při odbourávání předsudků a negativních stereotypů mezi migranty a majoritou.

⁵ Viz popis profesí v Národní soustavě povolání, dostupné na: www.nsp.cz.

Zčásti pokrývají praxi sociálního pracovníka / pracovníka v sociálních službách:

- doprovody do veřejných institucí,
- základní poradenství,
- odborné poradenství (zdravotnictví, vzdělávání, zaměstnanost nebo bydlení),
- telefonickou a základní krizovou intervencí,
- sociokulturní orientaci migrantů,
- case management.

A zčásti zaujímají praxi terénního pracovníka:

- depistáž,
- monitoring míst s početným výskytem migrantů,
- distribuce letáků.

V neposlední řadě je nutno podotknout, že odbornost ukrajinských koordinátorek se odvíjela i od nastavení, postojů, míry implikace, interních pravidel, metodik, ale také od finančních možností zaměstnavatele.

Druhá výzkumná podotázka, na kterou se práce zaměřila, je: **„Jaké jsou potřeby ukrajinských koordinátorek?“**

V rozhovorech s ukrajinskými koordinátorkami bylo odhaleno několik klíčových potřeb.

Respondentky zdůrazňovaly potřebu jistoty v různých oblastech, včetně pokračování projektů, finanční podpory u respondentek s dočasnou ochranou s pobytovým postavením. Dále vyjádřily potřebu dalšího vzdělávání, především v oblasti psychologie a sociální práce, aby mohly lépe porozumět a reagovat na potřeby svých klientů. Důraz byl také kladen na potřebu času pro seberozvoj.

Z profesního hlediska respondentky požadovaly jasnou metodiku, která by jim pomohla lépe řídit svou práci, zejména v kontextu častých změn legislativy. Tato potřeba je důležitá pro zajištění efektivity práce, což může mít přímý vliv na kvalitu poskytovaných služeb.

Jedno z klíčových zjištění studie je, že pro ukrajinské koordinátorky bylo zásadní navázání spolupráce s etablovanými organizacemi a institucemi a využití dostupné podpory a odborných znalostí, které byly v České republice k dispozici v oblasti začleňování migrantů na lokální úrovni (Zogata-Kusz, 2022; 2020). V porovnání se zahraniční literaturou (Robinson, 2014) ukrajinské koordinátorky zdůrazňovaly dobrou strukturální organizační podporu. I přestože limitem práce je způsob výběru respondentek, který mohl vést k výběru těch, které byly na organizace občanské společnosti lépe navázané, jedná se

o důležitý poznatek. Ukazuje totiž schopnost nevládních organizací, integračních center, částí lokální samosprávy a dalších aktérů úspěšně zvládnout náročné situace spojené s příchodem a integrací ukrajinských uprchlíků a využít a rozšířit existující know-how v oblasti integrace migrantů a s tím spjatých agend (např. interkulturní práce, terénní sociální práce s migranty).

Respondentky také ve svých odpovědích upozornily na nedostatek jistoty ohledně budoucího zaměstnání, ačkoli většina z nich vyjádřila zájem pracovat nadále v oblasti sociálních služeb. Tato situace naznačuje potřebu zvýšené stability a jasných perspektiv v oblasti profesního růstu a kariérního rozvoje pro ukrajinské koordinátorky. Velkým limitem výzkumu je to, že nezachycuje úplně problematiku klesající finanční podpory projektů věnujících se uprchlíkům z Ukrajiny a tím pádem i působení ukrajinských koordinátorek.

V rozhovorech s ukrajinskými koordinátorkami se rovněž podařilo najít odpověď na hlavní výzkumnou otázku „*Jak ukrajinské koordinátorky zvládají nastavování si vlastních hranic pro svou práci?*“

V analýze rozhovorů v hledání odpovědi na tuto otázku bylo hlavní téma, jak se ukrajinským koordinátorkám daří udržet oddělený soukromý život od pracovního života. Další podtéma byla identifikace hlavních obtíží při stanovování hranic. A v neposlední řadě bylo podtématem konkrétní opatření a úkony, které ne/přispívají k udržení hranice, tedy například dodržování pracovní doby či neposkytování klientům osobního telefonního čísla.

Téma nastavování a udržení hranice bylo pro naprostou většinu respondentek významné a všechny respondentky dobře rozuměly, k čemu se otázky vztahují, i když neměly zkušenosti v oblasti sociální práce. Z rozhovorů bylo zřejmé, že každá respondentka má své vlastní nastavení, které bylo ovlivněno její osobností, zkušenostmi a délkou praxe ve funkci koordinátorky. Potvrdilo se tak, že nastavení profesionálních hranic je zásadním tématem pro všechny pomáhající profese. Profesionální hranice jsou definovány jako jasná a explicitní pravidla, která oddělují přijatelné a nepřijatelné chování v rámci odborné spolupráce, a v literatuře je najdeme pod definicí: „*sada návodů, očekávání a pravidel, které stanovují etické i odborné standardy sociální práce a určují limity bezpečného, akceptovatelného a efektivního jednání mezi pracovníkem a klientem.*“ (Cooper, 2012, s. 11)

Dále bylo téma nastavení a udržení hranic velkou částí rozhovorů a důležitostí pro ukrajinské koordinátorky se projevovala i tak, že se k těmto hranicím vracely i v jiných otázkách než v těch přímo zaměřených na dodržování hranic. Nicméně během druhého roku

práce si většina z nich osvojila schopnost lépe vytyčovat hranice mezi soukromým a pracovním životem.

Dle Kopřivy (2013) existují 4 typy hranic: *propustná*, *polopropustná*, *nepropustná a narušená*. U ukrajinských koordinátorek se ukázalo jako nejrizikovější **prostoupení hranic**, které lze popsat jako přílišné empatické splynutí s klientovou situací, kdy pracovník již neodlišuje přesně, kde se jedná o jeho vlastní projekce a kde jde o klientovu situaci (Šimková, 2017). Mimo jiné je taková situace pro pracovníka nebezpečná, jelikož přílišná emoční angažovanost vede k vyhoření, přebírání zodpovědnosti za klienta a jeho zneschopňování (ibid.). Nejedná se o poznatek úplně překvapivý, Reamer (2013) například popisuje, že zvláště v malých venkovských komunitách pomáhající pracovník se těžko může vyhnout tomu, že potká klienta i v jiném kontextu než v pracovním. Totéž platí i pro pomáhající pracovníky, kteří jsou určitého etnika a ve své komunitě poskytují sociální služby (Šimková, 2017). Právě u zkoumané pozice ukrajinských koordinátorek bylo velmi těžké tyto role vymezit, jelikož samy pocházely z řad migrantů nebo měly statut osob s dočasnou ochranou. Ukrajinské koordinátorky jsou vystaveny tomuto riziku, protože mají stejný právní status jako klienti, což znamená, že čelí podobným životním situacím. Tento fakt může vést k přenosu zkušeností a způsobů řešení na klienty. Dokonce i koordinátorky, které žijí v Česku po delší dobu, jsou do určité míry vystaveny tomuto riziku. I když válka na Ukrajině nemá přímý dopad na ně osobně, může se dotknout jejich širší rodiny.

Výsledky výzkumu rovněž ukázaly na to, že většina respondentek měla zkušenosti s překračováním hranic, nejčastěji je jednalo o hranice prostoru a času a hranice profesionálního vztahu (Venglářová, 2008).

Ale dokonce i ty respondentky, které neměly uspokojivě vyřešené oddělení osobního a pracovního života, si byly vědomy neideálnosti takové situace.

Jedním z hlavních důsledků porušení profesionálních hranic je riziko vyhoření u pracovníků v oblasti pomoci (Havrdová, 1999, Bednářová a Pelech, 2003). Všechny respondentky, kromě jediné, měly přístup k supervizi, která funguje jako důležitý nástroj pro prevenci vyhoření. Kromě toho jak vědomě, tak intuitivně respondentky přijímaly opatření k prevenci vyhoření, jako je sportování, trávení času s rodinou a sdílení pocitů a zkušeností s kolegy.

Pohled na to, jak organizace, ve kterých respondentky pracovaly, pomáhají v ohledu nastavování hranic svým pracovníkům, ukázal, že nastavení organizace, kde koordinátorky pracovaly, hrálo významnou roli v oddělování pracovního a soukromého života, a prolínání těchto sfér bylo častým tématem diskusí s vedoucím pracovníkem.

Přestože výzkum ukázal, že respondentky měly po uplynutí emergentní fáze své práce většinou dobrý přístup k různým kurzům, ukázal i na potřebu dalšího vzdělávání, především na větší jistotu v oblasti financování a pracovního zaměstnání pro tyto profesionály.

Zapadnout by také nemělo, že i přes četné výzvy (profesionální hranice, zvláště jejich udržení a nastavení, finanční a profesní nejistota, potřeba dalšího vzdělávání, často měnící se legislativa) byla většina respondentek ochotna tuto práci dělat i nadále. Vzhledem k postupnému rozšíření a změně povahy práce (z krizové na dlouhodobou) se dá přepokládat, že se část ukrajinských koordinátorek z nich přesune k interkulturní práci, i když pravděpodobně jejich pracovní pozice se bude jmenovat stále různě.

Je zjevné, že organizační podpora a jasně stanovená metodika jsou klíčové pro efektivní fungování ukrajinských koordinátorek. Dobrou zprávou je, že existující vzdělávací možnosti mohou být dobrým základem pro další profesionalizaci. Zároveň je důležité si uvědomit, že tato profese je stále relativně nová a její rozvoj vyžaduje pozornost a podporu jak ze strany organizací, tak ze strany relevantních institucí.

Závěrem je třeba zdůraznit, že úloha ukrajinských koordinátorek rozhodně nekončí a jejich přítomnost bude nadále nezbytná pro úspěšnou dlouhodobou integraci nucených migrantů z Ukrajiny, a to ať z pozice interkulturních pracovníc, terénních pracovníc, nebo pracovníc v sociálních službách.

7 Doporučení

7.1 Pro stát

Trvající potřeba ukrajinských koordinátorek je zřejmá z aktuálního vývoje situace s ukrajinskými uprchlíky v České republice. Je velmi těžko predikovat vývoj počtu ukrajinských uprchlíků, kteří by v budoucnu mohli přijet a usadit se v České republice. Nicméně aktuální statistiky (*Statistika v souvislosti s válkou na Ukrajině*, 2024) ukazují, že k 31. 3. 2024 si dočasnou ochranu v České republice prodloužilo 338 tisíc osob a nově přichází zhruba 150 uprchlíků týdně. Pokud se udrží stávající trend, na konci aktuálního roku (2024) dosáhne počet držitelů dočasné ochrany hranice 400 tisíc osob. V důvodové zprávě k plánovanému Lex Ukrajina VII s ohledem na aktuální vývoj situace uprchlíků se potencionálně počítá s jejich přechodem z dočasné ochrany na „zvláštní dlouhodobý pobyt“ u osob s dočasnou ochranou, které projeví zájem o dlouhodobé usazení v České republice.

Zahraniční studie poukazují na to, že integrování nových skupin migrantů je proces, který trvá delší dobu (Berry et al., 2006), někdy dokonce vznikají bariéry v integraci i pro druhou generaci migrantů (Segal, 2012).

S ohledem na výše uvedené je zřejmé, že značná část těchto osob bude využívat specifické sociální služby, které vznikly a budovaly se v průběhu posledních dvou let. Ukrajinské koordinátorky se v současné době jeví jako osoby s bohatými praktickými a teoretickými znalostmi, pro efektivní podporu této skupiny. Velmi efektivně zafungovaly v jejich přípravě již existující možnosti vzdělávání, například kurz InBáze a financování ze státních a mezinárodních zdrojů. Jejich expertiza je tak těžko nahraditelná, jelikož mají velmi podrobné znalosti relevantní legislativy, znalosti terénu, doplněné o interkulturní kompetence a jazykovou „bezbariérovost“. Proto doporučujeme:

- Zahrnout roli ukrajinských koordinátorek (popř. ukrajinských interkulturních pracovníků) do strategických dokumentů týkajících se integrace ukrajinských uprchlíků, pro lepší ukotvení této specifické služby.
- Poskytnout stabilní finanční podporu. Tato finanční stabilita je klíčová pro udržení kvalitních služeb a prevenci nedostatku odborníků pracujících s uprchlíky.
- Podpořit zvýšení kvalifikace ukrajinských koordinátorek v oblasti českého jazyka. Nepřímým pozitivním efektem tohoto kroku by mohlo být zvýšení jejich zaměstnatelnosti obecně v oblasti sociálních služeb.

- Podpora dalšího vzdělávání a profesního rozvoje: zejména v oblastech psychologie, sociální práce a interkulturní komunikace.
- Podporovat další profesionalizaci této pozice (např. skrze kurzy, rekvalifikační kurzy atp.).

7.2 Pro koordinátorky

Díky kombinaci osobní angažovanosti a podpory ze strany etablovaných neziskových organizací a ze strany obcí bylo možné profesionalizovat původně spíše dobrovolnické aktivity ukrajinských koordinátorek. Praktická část této diplomové práce si kladla za cíl zkoumat, zda tyto koordinátorky disponují dostatečnou organizační/institucionální, vzdělávací, supervizní a další podporou pro efektivní nastavování vlastních pracovních hranic, zejména v oblasti sociálního poradenství a terénní sociální práce. Na základě zjištěných výsledků navrhuje následující doporučení:

- Vědomě pracovat s **profesními hranicemi a aktivitami pro prevence vyhoření**. Reflexivita v sociálních pracích je nezbytná. Pravidelná vědomá reflexe vlastní práce a konzultace se supervizorem/intervizorem mohou pomoci identifikovat možné problematické situace a hledat vhodná řešení.
- Kontinuální vzdělávání a osobní rozvoj.
- **Zaměřit se na koncepční práci**. S tím, jak se kompetence rozšiřují, důležitou součástí práce se stává i koncepční práce, která napomáhá plánování a organizování činností v dlouhodobé perspektivě.
- **Síťování**. Aktivní účast na odborných konferencích, setkáních a workshopech umožňuje sdílet zkušenosti, získávat nové informace a navazovat kontakty s dalšími pracovníci. Síťování posiluje profesionalitu a umožňuje sdílení osvědčených postupů.
- **Zvýšení povědomí o nové profesní specializaci**. Společně se zaměstnavatelem pracovat na propagaci a zvýšení povědomí o roli ukrajinských koordinátorek a významu jejich práce pro úspěšnou integraci uprchlíků. To může pomoci vytvořit podporu a porozumění jak u veřejnosti, tak u dalších relevantních institucí.

Tato doporučení mohou přispět k posílení profesionality a úspěšnému plnění pracovních povinností ukrajinských koordinátorek v oblasti práce s uprchlíky v českém prostředí.

Seznam použitých zdrojů

6. vlna výzkumu Hlas Ukrajinců – červen 2023: Integrace uprchlíků na trhu práce a v bydlení (2023). Online. PAQ Research. Dostupné z: <https://www.paqresearch.cz/post/uprchlici-posun-jazyk-prace-bydleni>. [cit. 09-03-2024].
- Oblasti působení interkulturního pracovníka. ASOCIACE PRO INTERKULTURNÍ PRÁCI. (2017). Online. Dostupné z: <https://interkulturniprace.cz/potrebuji-interkulturniho-pracovnika/oblasti-pusobeni-ip/>. [cit. 2024-04-05].
- BARŠOVÁ, Andrea a BARŠA, Pavel (2005). *Přistěhovalectví a liberální stát: imigrační a integrační politiky v USA, západní Evropě a Česku*. Brno: Masarykova univerzita, Mezinárodní politologický ústav. ISBN 80-210-3875-6.
- BEDNÁŘOVÁ, Zdena Zuzana a PELECH, Lubomír. *Slabikář sociální práce na ulici: supervize, streetwork, financování. Co, jak, proč?* Brno: Doplněk, 2003. ISBN 80-7239-148-8.
- BEJČEK, Jan Matěj (2020). *Když se řekne „Interkulturní práce“ (...)*. Online. Sociální práce/Sociální práca. Dostupné z: <https://socialniprace.cz/fakta-legislativa-dokumenty/kdyz-se-rekne-interkulturni-prace/>. [cit. 2024-04-10].
- BERRY, John W. (1997). Immigration, acculturation, and adaptation. Online. *Applied psychology*, roč. 46, č. 1, s. 5–34. Dostupné z: <https://iaap-journals.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1464-0597.1997.tb01087.x>. [cit. 2024-03-10].
- BOSSWICK, Wolfgang a HECKMANN Friedrich (2006). *Integration of migrants: Contribution of local and regional authorities*. Online. European Foundation for the Improvement of Living and Working Conditions. Dostupné z: https://www.eurofound.europa.eu/sites/default/files/ef_files/pubdocs/2006/22/en/1/ef0622en.pdf. [cit. 2024-02-15].
- BRNULA, Peter (2007). Vzdelávanie sociálnych pracovníkov v oblasti utečenstva. Online. *Sociální práce/Sociální práca*. Brno: Asociace vydavatelů v sociální práci, 2/2007, č. 2. s. 115-118 Dostupné z: <http://socialniprace.cz/index.php?sekce=2&ukol=1&id=32#stop> [cit. 2024-03-11].

CARRERA, Sergio, a MELTEM Ineli-Ciger, ed. 2023. *EU Responses to the Large-Scale Refugee Displacement from Ukraine: An Analysis on the Temporary Protection Directive and Its Implications for the Future EU Asylum Policy*. LU: Publications Office.

<https://data.europa.eu/doi/10.2870/90812>.

COOPER, Frank (2012). *Professional Boundaries in Social Work and Social Care: A Practical Guide to Understanding, Maintaining and Managing Your Professional Boundaries*. London: Jessica Kingsley Publishers. ISBN 9780857004468.

CLOUD, Henry a TOWNSEND, John Sims. (1998) *Hranice: [kde jsou zdravé meze ve vztazích a v osobním životě?]*. Praha: Návrat domů, ISBN 80-85495-83-x.

ČECHOVÁ, Tereza (2023). *Hranice ve vztahu mezi pracovníky a klienty v domově pro seniory*. Online. Fórum sociální práce.

Dostupné z: https://forumsocialniproce.ff.cuni.cz/wp-content/uploads/sites/10/2023/01/Tereza_Cechova_109-121.pdf. [cit. 2024-02-15].

ČECH VALENTOVÁ, Eva (ed.). (2018). Online. *Integrace cizinců v Česku z pohledu nevládních organizací*. Praha. Dostupné

z: <https://www.cizinci.cz/documents/551336/568677/Integrace+cizinc%C5%AF+z+pohledu+neziskov%C3%BDch+organizac%C3%AD.pdf/24c8025f-41db-dd18-da16-c62cb4907058>. [cit. 2024-03-29].

České předsednictví v Radě Evropské unie (2022). Online. Operational Data Portal.

Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/czpres>. [cit. 2024-03-14].

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. (2023). Online. *Většinu cizinců pobývajících v Česku tvořili Ukrajinci*. Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/czso/vetsinu-cizincu-pobyvajicich-v-cesku-tvorili-ukrajinci>. [cit. 2024-03-19].

ČESKÝ STATISTICKÝ ÚŘAD. (2021). Online. *Data – mezinárodní ochrana*. Online.

Dostupné z: <https://www.czso.cz/csu/cizinci/data-mezinarodni-ochrana>. [cit. 2024-02-06].

Data o cizincích v ČR: 2021 (2021). Online. Cizinci v České republice.

Dostupné z: <https://www.cizinci.cz/data-o-cizincich-2021>. [cit. 2024-04-22].

De ROO, Paul, BRAEYE, Sarah a De MOOR, Alexandra (2016). „Counterbalancing the Integration Policy for Migrants through Social Work" Online. *International Social Work*, roč. 59, č. 2, s. 210–23. Dostupné z: <https://doi.org/10.1177/0020872813515009>.

[cit. 2024-03-30].

- DOHNALOVÁ, Eva. (2015) *Interkulturní mediace a interkulturní práce – nástroje sociální práce v oblasti integrace migrantů*. Online, Rigorózní práce, Univerzita Karlova, Dostupné také z: <https://dspace.cuni.cz/handle/20.500.11956/67687>.
- DOHNALOVÁ, Eva a KOCOUREK, Jiří (2014). Teoretická východiska a interdisciplinarita interkulturní práce. In PALAŠČÁKOVÁ, Dita, ed. *Formování profese interkulturní pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR*. Praha: InBáze. ISBN 978-80-905759-0-5.
- DRBOHLAV, Dušan (2008). *Nelegální ekonomické aktivity migrantů: (Česko v evropském kontextu)*. V Praze: Karolinum. ISBN 978-80-246-1552-3.
- DRBOHLAV, Dušan (2010). *Migrace a (i)migranti v Česku: kdo jsme, odkud přicházíme, kam jdeme?* Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). Studie (Sociologické nakladatelství). ISBN 978-80-7419-039-1.
- DRBOHLAV, Dušan (2015). *Ukrajinská pracovní migrace v Česku: migrace – remitence – (rozvoj)*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-2995-7.
- DRBOHLAV, D., EZZEDDINE-LUKŠÍKOVÁ, P. (2004): *Integrace cizinců v ČR; Studie arménské, vietnamské a ukrajinské komunity v Praze a Středočeském kraji*. Výzkumná zpráva, financováno Odborem migrace a integrace cizinců MPSV ČR, Mezinárodní organizace pro migraci IOM, Praha
- ELICH, Markéta (2019). *Kompetentní sociální pracovník/pracovnice*. Online. Sociální novinky. Dostupné z: <https://www.socialninovinky.cz/novinky-v-socialni-oblasti/570-kompetentni-socialni-pracovnik-pracovnice>. [cit. 2024-04-22].
- EVROPSKÁ KOMISE. *Pomoc pro osoby prchající z Ukrajiny: Vaše práva v EU*. Online. Dostupné z: https://eu-solidarity-ukraine.ec.europa.eu/information-people-fleeing-war-ukraine/fleeing-ukraine-your-rights-eu_cs. [cit. 2024-03-10].
- GENOVA, Angela a BARBERIS, Eduardo. Social workers and intercultural mediators: challenges for collaboration and intercultural awareness. Online. *European Journal of Social Work*. 2019, roč. 22, č. 6, s. 908-920. ISSN 1369-1457. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/13691457.2018.1452196>. [cit. 2024-04-29].
- HAVRDOVÁ, Zuzana. (1999). *Kompetence v praxi sociální práce: metodická příručka pro učitele a supervizory v sociální práci*. Praha: Osmium. ISBN 8090208185.

- HEALY, Lynne a LINK, Rosemary J. (2012). *Handbook of International Social Work. Human Rights, Development and The Global Profession*. Online. Books.google.cz. Dostupné z: https://books.google.cz/books?hl=en&lr=&id=sfpQEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=immigrants+and+refugees+%22social+work%22&ots=61qk9ld-Hh&sig=ODjfk4NnASR6YCFLVjsleX8utc&redir_esc=y#v=onepage&q=immigrants%20and%20refugees%20%22social%20work%22&f=true [cit. 2024-04-22].
- HIRT, Tomáš a kol. (2010). *Vietnamci, Mongolové a Ukrajinci v ČR pracovní migrace, životní podmínky, kulturní specifika*. 1. ISBN 978-80-7312-063-4.
- HOFMANOVÁ, Yvona (nedatováno). *Sociální práce s uprchlíky a cizinci z pohledu pracovníků nevládních organizací v ČR*. Online. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/hofmanova.pdf/c81a2a86-874d-07d9-b8c5-3c0314f9f890>. [cit. 2024-03-16].
- ILIMBETOVA, A. A. (2021). ADAPTATION AND INTEGRATION OF MIGRANTS: CONDITIONS, GOALS, APPROACHES. Online. *Вестник Института экономики Российской академии наук*, č. 2, s. 144–155. ISSN 2073-6487. Dostupné z: https://doi.org/10.52180/2073-6487_2021_2_144_155. [cit. 2024-03-10].
- Integrace cizinců* (2020). MPSV. Online. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/integrace-cizincu>. [cit. 2024-03-08].
- Integrace cizinců*. (2024). MVČR. Online. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/integrace-cizincu.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d> [cit. 2024-03-08].
- Integrace ukrajinských uprchlíků: 2 roky poté a výhled na 2024+* (2024). Online. PAQ Research. Dostupné z: <https://www.paqresearch.cz/post/dva-roky-pote/>. [cit. 09-03-2024].
- JANEBOVÁ, Radka (2020). *ZDROJE PODPORY SOCIÁLNÍCH PRACOVNÍKŮ*. Online. MINISTERSTVO PRÁCE A SOCIÁLNÍCH VĚCÍ ČR. Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/1864403/Se%C5%A1it+SP+10.pdf/b8fc8316-c776-f748-a0d3-7612ce050422>. [cit. 2024-04-22].
- JANEBOVÁ, Radka (nedatováno). *Profesionální rovina sociálních pracovníků a pracovníc*. Online. [PowerPoint slides]. Slideplayer. Dostupné z <https://slideplayer.cz/slide/2438660/>. [cit. 2024-02-15].

JANOŠKOVÁ, Klára a NEDĚLNÍKOVÁ, Dana (2008). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*.

Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-504-1.

JANOŠKOVÁ, Klára a NEDĚLNÍKOVÁ, Dana (2008). *Profesní dovednosti terénních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní pracovníky*. Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-503-4.

JANOŠKOVÁ, Klára a NEDĚLNÍKOVÁ, Dana (2008). *Profesní dovednosti terénních sociálních pracovníků: sborník studijních textů pro terénní sociální pracovníky*.

Ostrava: Ostravská univerzita v Ostravě. ISBN 978-80-7368-504-1.

JELÍNKOVÁ, Marie (2022). *Terénní sociální práce s migranty*. Praha.

ISBN 978-80-906488-4-5.

JELÍNKOVÁ, Marie (2023). *Lokální politiky integrace migrantů a jejich strukturální mechanismy: srovnávací studie Česka, Slovenska, Německa a Belgie*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-3173-8.

JELÍNKOVÁ, Marie, OCHRANA, František a PLAČEK, Michal (2023). The admission of Ukrainian refugees from the perspective of municipalities in Czechia. Online.

Geografie, roč. 128, č. 3, s. 271–299. ISSN 1212-0014.

Dostupné z: <https://doi.org/10.37040/geografie.2023.014>. [cit. 2024-03-07].

JONES, C. (2001). Voices From the Front Line: State Social Workers and New Labour.

British Journal of Social Work [online], 31(4), 547–562. [cit. 2024-04-07]. Dostupné

z: doi:10.1093/bjsw/31.4.547

KAPPALA, Klára (2013). Imigranti. In: MATOUŠEK, Oldřich (ed.). *Encyklopedie sociální práce*. 1. Praha: Portal. ISBN 978-80-262-0366-7.

KLÍMA, Petr (2009). *Kontaktní práce: antologie textů České asociace streetwork*. 2. vyd.

[Praha: Česká asociace streetwork]. ISBN 978-80-254-4001-8.

KLIMEŠOVÁ, Magdalena, ŠATAVA, Jiří a ONDRUŠKA, Michal (2022). *Situace uprchlíků z Ukrajiny*. Online. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR. Dostupné

z: https://www.mpsv.cz/documents/20142/2786931/Analýza_situace_uprchlíku_CENSUS_14072022.pdf/1650e3f6-8c1f-a2af-5f3a-b1acdb0bd0ee. [cit. 2024-04-20].

Koncepce integrace cizinců (2016). Online. Ministerstvo vnitra ČR. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/migrace/clanek/integrace-cizincu.aspx?q=Y2hudW09Mg%3d%3d>. [cit. 2024-03-08].

KOPŘIVA, Karel. *Lidský vztah jako součást profese*. Vyd. 7., V Portálu 6. Praha: Portál, 2013. ISBN 978-80-262-0528-9.

KONSORCIUM NEVLÁDNÍCH ORGANIZACÍ PRACUJÍCÍCH S MIGRANTY. (2024). Online. *Uprchlíci z Ukrajiny v datech a analýzách*. Online. Dostupné z: <https://migracnikonsorciem.cz/cs/data-statistiky-a-analyzy/uprchlici-z-ukrajiny-v-datech/>. [cit. 2024-03-29].

KVÍZ: *Víte, co přesně znamenají termíny migrant, cizinec či uprchlík?* (2024). Online. Člověk v tísni. Dostupné z: <https://www.clovekvtisni.cz/kviz-migrant-cizinec-uprchlik-4588gp>. [cit. 2024-04-22].

LEONTIYEVA, Yana (2006). *Menšinová problematika v ČR: komunitní život a reprezentace kolektivních zájmů: (Slováci, Ukrajinci, Vietnamci a Romové)*. Praha: Sociologický ústav AV ČR. ISBN 80-7330-098-2.

MAHROVÁ, Gabriela a VENGLÁŘOVÁ, Martina (2008). *Sociální práce s lidmi s duševním onemocněním*. Sestra (Grada). Praha: Grada. ISBN 978-80-247-2138-5.

Manuál lokální integrace migrantů v České republice. Praha: Sdružení pro integraci a migraci, [2020]. ISBN 978-80-906488-2-1.

Manuál streetwork pro práci s cizinci pobývajících na území České republiky (2013). Online. Organizace pro pomoc uprchlíkům. Dostupné z: https://docplayer.cz/1708418-Manual-streetworku-pro-praci-s-cizinci-pobyvajicimi-na-uzemi-ceske-republiky.html#google_vignette. [cit. 09-03-2024].

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

MATOUŠEK, Oldřich (2016). *Slovník sociální práce*. Vydání třetí. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-1154-9.

MATOUŠEK, Oldřich (2013). *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.

MATOUŠEK, Oldřich (2021). *Profesní způsobilost a vzdělávání v sociální práci*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-4904-7.

MATOUŠEK, Oldřich a KŘIŠŤAN, Alois (2013). *Encyklopedie sociální práce*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0366-7.

MATOUŠEK, Oldřich; KODYMOVÁ, Pavla a KOLÁČKOVÁ, Jana (2010). *Sociální práce v praxi: specifika různých cílových skupin a práce s nimi*. Vyd. 2. Praha: Portál. ISBN 978-80-7367-818-0.

Metodika sdílení zkušeností v oblasti pracovního uplatnění cizinců. Online.

Migraceonline.cz. eISBN 978-80-7387615-51-5. Dostupné také

z: https://migraceonline.cz/images/publikace/mkc_metodika_na_web-1.pdf.

[cit. 2024-04-22].

MICKELSSON, Tony Blomqvist. Ukrainian refugees and the Swedish sports movement – new opportunities and challenges. Online. *European Sport Management Quarterly*. S. 1-20. ISSN 1618-4742. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/16184742.2023.2183230>. [cit. 2024-04-10].

MUSIL, Libor. *Ráda bych Vám pomohla, ale--: dilemata práce s klienty v organizacích*. Brno: Marek Zeman, 2004. ISBN isbn80-903070-1-9.

NEDĚLNÍKOVÁ, Dana (2007). *Metodická příručka pro výkon terénní sociální práce*.

Online. Ostrava: MPSV. Dostupné z: [https://is.caritas-](https://is.caritas-vos.cz/publication/3863/cs/Nedelnikova-D-Ed-Metodicka-prirucka-pro-vykon-terenni-socialni-prace-Ostrava-MPSV-2007)

[vos.cz/publication/3863/cs/Nedelnikova-D-Ed-Metodicka-prirucka-pro-vykon-terenni-socialni-prace-Ostrava-MPSV-2007](https://is.caritas-vos.cz/publication/3863/cs/Nedelnikova-D-Ed-Metodicka-prirucka-pro-vykon-terenni-socialni-prace-Ostrava-MPSV-2007). [cit. 2024-04-22].

PALAŠČÁKOVÁ, Dita (2014). *Formování profese interkulturní*

pracovník/pracovnice: zahraniční zkušenosti, praxe a vzdělávání v ČR. Praha: InBáze.

ISBN 978-80-905759-0-5.

RÁKOCZYOVÁ, Miroslava, TRBOLA, Robert a HOFÍREK, Ondřej (2009). *Sociální integrace přistěhovalců v České republice*. Studie (Sociologické nakladatelství).

Praha: Sociologické nakladatelství (SLON). ISBN 978-80-7419-023-0.

REAMER, Frederic G. (2013). *Reflective Practice in Social Work – The Ethical Dimension*. Online. Socialworktoday.com.

Dostupné z: https://www.socialworktoday.com/news/eoe_042513.shtml. [cit. 2024-04-22].

ROBINSON, Kim (2013). Voices from the Front Line: Social Work with Refugees and Asylum Seekers in Australia and the UK. Online. *British Journal of Social Work*, roč. 44,

č. 6, s. 1602–1620. ISSN 0045-3102. Dostupné z: <https://doi.org/10.1093/bjsw/bct040>.

[cit. 2024-04-08].

Rozhovor s Janem Matějem Bejčkem o interkulturní práci (2021). Online. Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty.

Dostupné z: <https://migracnikonsorcium.cz/cs/rozhovor-s-janem-matejem-bejckem-o-interkulturni-praci/>. [cit. 2024-04-22].

RUS, Calin (nedatováno). *Ce înseamnă integrare?* Online. Institut Intercultural Timisoara.

Dostupné z: <https://www.intercultural.ro/ce-inseamna-integrare/>. [cit. 2024-03-07].

SCHWARTZ, Bernard a FLOWERS, John V. *Jak selhat jako terapeut: 50 způsobů, jak ztratit nebo poškodit svého klienta*. Spektrum (Portál). Praha: Portál, 2012. ISBN 978-80-262-0074-1.

SEGAL, Uma A. (2012) s. 73-80. *Work With Immigrants and Refugees*. Online.

In: *Handbook of international social work: Human rights, development, and the global profession*. Dostupné

z: https://books.google.cz/books?hl=en&lr=&id=sfpQEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA73&dq=immigrants+and+refugees+%22social+work%22&ots=6lqk9ldHh&sig=ODjkf4NnASR6YCFLVjsleX8utc&redir_esc=y#v=onepage&q=immigrants%20and%20refugees%20%22social%20work%22&f=false. [cit. 2024-04-10].

SLOWÍK, Josef (2016). *Speciální pedagogika*. 2., aktualizované a doplněné vydání.

Pedagogika (Grada). Praha: Grada. ISBN 978-80-271-0095-8.

Statistika v souvislosti s válkou na Ukrajině (2024). Online. Ministerstvo vnitra ČR.

Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/statistika-v-souvislosti-s-vaalkou-na-ukrajine-archiv.aspx>. [cit. 2024-04-14].

ŠAFRÁNKOVÁ, Lenka; TOPINKA, Daniel, COGIEL, Alina a kol. (2019). *Interkulturní práce v samosprávě: příběh a výsledky inovačního projektu*. Online. Evropská unie.

Dostupné z: <https://socialnipece.brno.cz/wp-content/uploads/2022/04/Methodika.pdf>. [cit. 2024-04-22].

ŠIMKOVÁ, Lenka (2017). *Hranice a profesionální role v praxi sociálního pracovníka*.

Online. SlideShare. Dostupné z: <https://www.slideshare.net/Lenkaimkov/hranice-a-profesionln-role-v-praxi-socilneho-pracovnka>. [cit. 2024-04-22].

TROUSIL, Michal (2007). *Úloha a úskalí sociální práce s imigranty*. Online. SP / Sociální

práce. Dostupné z: <https://socialni prace.cz/article/uloha-a-uskali-socialni-prace-s-imigranty/>. [cit. 2024-04-22].

- Ukraine Refugee Situation* (2024). Online.
Dostupné z: <https://data.unhcr.org/en/situations/ukraine>. [cit. 2024-03-15].
- ÚLEHLA, Ivan (1996). *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Písek: Renesance. ISBN 9788086429366.
- ÚLEHLA, Ivan (1999). *Umění pomáhat: učebnice metod sociální praxe*. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). Praha: Sociologické nakladatelství. ISBN 80-85850-69-9.
- V České republice je aktuálně 325 tisíc uprchlíků z Ukrajiny* (2024). Online. Ministerstvo vnitra ČR. Dostupné z: <https://www.mvcr.cz/clanek/v-ceske-republice-je-aktualne-325-tisic-uprchliku-z-ukrajiny.aspx>. [cit. 2024-04-22].
- VÁGNEROVÁ, Marie (2014). *Současná psychopatologie pro pomáhající profese*. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0696-5.
- VALENTOVÁ, Eva (2018). *Integrace cizinců v Česku z pohledu nevládních organizací*. Online. Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty v ČR. Dostupné z: https://www.migracnikonsorcium.cz/wp-content/uploads/2019/01/Integrace-zpohledu-NNO_produkta-%C4%8D.-2_EU.pdf. [cit. 2024-03-09].
- VARSHAVER, Evgeni A. (2023). Integration of Migrants Through the Lens of a Constructivist Approach to Ethnicity. Online. *RUDN Journal of Political Science*, roč. 25, č. 2, s. 377–396. ISSN 2313-1446. Dostupné z: <https://doi.org/10.22363/2313-1438-2023-25-2-377-396>. [cit. 2024-03-10].
- VOJÍŘOVÁ, Dita (2021). *Hranice v sociální práci*. Online. Zdroje podpory sociálních pracovníků. Dostupné z: https://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2021/07/SSP_10-Zdroje_podpory_socialnich_pracovniku.indd_.pdf. [cit. 2024-02-15].
- VRÁŽELOVÁ, Lenka (2021). *Covid-19 – riziko, nebo příležitost pro sociální práci?* Online. Evropská unie. Dostupné z: http://www.budmeprofi.cz/wp-content/uploads/2021/06/9.-SSP_FINAL-2.pdf. [cit. 2024-04-22].
- Zákon č. 108/2006 Sb., *o sociálních službách*.
- WILTSHIRE, Gareth a RONKAINEN, Noora. A realist approach to thematic analysis: making sense of qualitative data through experiential, inferential and dispositional themes. Online. *Journal of Critical Realism*. 2021, roč. 20, č. 2, s. 159-180. ISSN 1476-7430. Dostupné z: <https://doi.org/10.1080/14767430.2021.1894909>. [cit. 2024-03-30].

ZAVÁDĚNÍ STANDARDŮ KVALITY SOCIÁLNÍCH SLUŽEB DO PRAXE, 2002. Online. Ministerstvo práce a sociálních věcí ČR.

Dostupné z: <https://www.mpsv.cz/documents/20142/225517/pruvodce+%281%29.pdf/a3da091b-e13e-bb30-eafa-e62f1e4fe817>. [cit. 2024-04-22].

ZEMÁNEK, Vojtěch (nedatováno). *Inspirativní projekt: Formování profese sociokulturní mediátor – inspirace portugalským modelem*. Online. Migraceonline.cz.

Dostupné z: <https://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/inspirativni-projekt-formovani-profese-sociokulturni-mediator-inspirace-portugalskym-modelem>. [cit. 2024-04-22].

ZOGATA-KUSZ, Agnieszka. (2022) Policy Advocacy and NGOs Assisting Immigrants: Legitimacy, Accountability and the Perceived Attitude of the Majority. Online. *Social Sciences*. roč. 11, č. 2. ISSN 2076-0760. Dostupné

z: <https://doi.org/10.3390/socsci11020077>. [cit. 2024-04-10].

ZUBRZYCKI, Joanna (2006). Exploring the construction of personal and professional boundaries in social work. Online. *Aotearoa New Zealand Social Work Review*, roč. 18, č. 3, s. 4–12. Acuresearchbank. Dostupné

z: <https://acuresearchbank.acu.edu.au/item/87z37/exploring-the-construction-of-personal-and-professional-boundaries-in-social-work>. [cit. 2024-02-15].

Seznam grafů, tabulek a příloh

Seznam grafů

Graf 1: Vývoj počtu cizinců podle typu pobytu	26
Graf 2: Počet udělených dočasných ochran	29
Graf 3: Osoby s DO podle pohlaví	30
Graf 4: Osoby s DO podle věku.....	30

Seznam tabulek

Tabulka 1: Modely integrace migrantů podle J. Berryho (1997)	17
Tabulka 2: Výzkumný vzorek.....	59

Seznam příloh

Příloha 1: Tazatelské otázky – polostrukturovaný rozhovor	91
---	----

Přílohy

Příloha 1: Tazatelské otázky – polostrukturovaný rozhovor

Před samotným rozhovorem byl od respondentky získán ústní informovaný souhlas s výzkumem, který zahrnoval vysvětlení účelu výzkumu, anonymní zpracování dat i možnost svůj souhlas s participací ve výzkumu odvolat.

Respondentka č.:

Datum:

Pracovní pozice:

- Jak dlouho jste v Česku?

(Pokud koordinátorka nepřišla až v roce 2022, ale dříve: Co jste před tím, než jste byla koordinátorkou v Česku, dělala za práci?)

- Jak jste se stala koordinátorkou pro práci s uprchlíky?
- Co je obsahem vaší práce?
- Jak se obsah vaší práce měnil? Respektive, mění se?
- Jak jste byla na tuto práci připravená?
- Měla jste nějaké vzdělání či zkušenosti v oblasti sociální práce / práce v terénu?
- Pokud ano, jaké...?
- Pokud ne, jak jste získávala informace o tom, co a jak dělat?
- S kým jste se mohla poradit v komplikovaných situacích? Byl vůbec někdo takový?
- Kde jste ověřovala platnost nových informací / změn ohledně Lex Ukrajina apod.?
- Co vás na té práci těší?
- Co je pro vás naopak náročné?
- Jak si ověřujete, že radíte dobře?
- Je něco, co byste pro svou práci potřebovala, abyste ji mohla dělat lépe nebo aby to bylo zvladatelnější, efektivnější? Co by pro vaši práci pomohlo?
- Jakými způsoby se snažíte zajistit, aby vaše práce s uprchlíky byla co nejprínosnější?
- Kdo vás zaměstnává? (A měnilo se to v průběhu uplynulého roku a půl?)
- Jak moc jste se svým zaměstnavatelem v kontaktu? Pracujete spíš volněji a podle sebe, nebo jste více zapojená do organizace/úřadu + detailů? (*Tady*

mi jde o to zjistit, zda je afiliace k organizaci jen papírová, nebo zda jde opravdu o spolupráci)

- Na jaký úvazek a pracovní poměr pracujete?
- Někdy se v tomto ohledu liší smlouva a praxe? Odpovídá počet odpracovaných hodin nebo ne? Jak?
- Jak dlouho byste tuto práci chtěla ještě dělat? (Proč?)
- Máte možnost postoupit na jinou pracovní pozici v rámci vaší organizace?
- Jak se vám daří držet oddělený svůj soukromý život od pracovního?
- Co je pro vás v této oblasti těžké, náročné?
- Mají klienti vaší telefonní číslo?
- Jste pro ně dostupná po pracovní době nebo i o víkendu?
- Vyžadují po vás klienti něco, co není ve vašich silách?
- Máte dobrý přístup ke vzdělávacím zdrojům a školením, které vám pomáhají v práci?
- Absolvovala jste nějaké kurzy nebo školení, které vám pomohly lépe pracovat?
- Pokud ano, jak jste se o nich dozvěděla?
- Pokud ne, co vám chybí?
- S kým sdílíte vaše postřehy, potřeby okolo vaší práce?
- Máte supervize/intervize? Jak často?
- Můžete pojmenovat, co by vám pomohlo lépe zvládat práci?
- Jak bojujete proti vyhoření? Jak vám v tom pomáhá organizace?

Abstrakt

Tato diplomová práce se zabývá specifickou rolí ukrajinských koordinátorek, které se podílely na integraci ukrajinských migrantů a uprchlíků do české společnosti. Výraz „ukrajinská koordinátorka“ pokrývá širokou paletu aktivit a kompetencí a je vymezena terénně sociální prací a interkulturní prací s migranty a uprchlíky. Tato nová profesní specializace vznikla jako emergentní řešení na potřebu podpořit a integrovat velký počet uprchlíků z Ukrajiny s dočasnou ochranou. V empirické části je analyzováno 15 polostrukturovaných rozhovorů s ukrajinskými koordinátorkami. Respondentky byly osloveny hlavně snowball metodou. Cílem práce je zkoumat, jak tyto koordinátorky zvládaly nastavování a udržování profesionálních hranic a s jakými výzvami se v této oblasti potýkaly.

Výsledky výzkumu ukazují, že ukrajinské koordinátorky hrají klíčovou roli v usnadňování komunikace a integrace uprchlíků do české společnosti. Zároveň byly identifikovány potřeby koordinátorek, včetně potřeby dalšího vzdělávání a jistoty v zaměstnání. Výzkum také odhalil různorodost kompetencí ukrajinských koordinátorek. Analýza rozhovorů ukazuje, že ukrajinské koordinátorky, přestože vycházely z různorodých zkušeností a čelily mnoha výzvám (psychická náročnost, nejistota jejich pozice, často se měnící se legislativa), měly nezastupitelnou roli v přijímání a adaptaci ukrajinských uprchlíků, a to jak ze začátku války, tak i v následujících etapách. Jako důležitým tématem v jejich praxi se jeví nastavování profesionálních hranic, avšak valná většina ukrajinských koordinátorek má přístup k supervizi a vědomě pracuje na zlepšení svých dovedností. Jako pozitivní se ukázalo napojení na etablované instituce a organizace, které se zabývají migranty a již existující možnosti vzdělávání, především v oblasti interkulturní práce.

Závěr práce obsahuje jak doporučení pro stát pro podporu a rozvoj v této oblasti, tak i doporučení pro samotné ukrajinské koordinátorky.

Abstract

This thesis addresses the specific role of Ukrainian coordinators who contributed to the integration of Ukrainian migrants and refugees into Czech society. The term "Ukrainian coordinator" encompasses a wide range of activities and competencies and is defined by field social work and intercultural work with migrants and refugees. This new professional specialization emerged as an emergent solution to support and integrate a large number of refugees from Ukraine with temporary protection. The empirical part analyzes 15 semi-structured interviews with Ukrainian coordinators. The respondents were primarily approached using the snowball method. The aim of the thesis is to examine how these coordinators managed setting and maintaining professional boundaries and the challenges they faced in this area.

The research results show that Ukrainian coordinators play a key role in facilitating communication and integration of refugees into Czech society. Additionally, the needs of the coordinators were identified, including the need for further education and job security. The research also revealed the diversity of competencies of Ukrainian coordinators. The analysis of the interviews shows that, despite coming from diverse experiences and facing many challenges (psychological demands, uncertainty of their position, frequently changing legislation), Ukrainian coordinators had an indispensable role in the reception and adaptation of Ukrainian refugees, both at the start of the war and in subsequent stages. A significant theme in their practice appeared to be the setting of professional boundaries, however, the vast majority of Ukrainian coordinators have access to supervision and consciously work on improving their skills. Positive aspects included connections to established institutions and organizations dealing with migrants and existing educational opportunities, especially in the field of intercultural work.

The conclusion of the thesis includes recommendations for the state to support and develop this area, as well as recommendations for the Ukrainian coordinators themselves.