



**Spolufinancováno
Evropskou unií**



Využití koordinovaného přístupu při pomoci uprchlíkům z Ukrajiny

– výhody, bariéry, praxe

Mgr. Viktor Rumpík, Ph.D.
Diakonie Západ
Praha, MPSV, 29.4.2025

Akce je realizována v rámci projektu Koordinace sociální ochrany v praxi – reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0001320.

Diakonie Západ a pomoc Ukrajině I

Práce s uprchlíky a uprchlicemi

- až 1000 podpořených Ukrajinců a Ukrajinek a jejich rodin ve 4 službách v PK ročně
- Malé týmy SP/PSS: NZDM, SAS, KI, TP
- 2022
- Živelná sociální a humanitární pomoc v souvislosti s agresí Ruské federace na Ukrajině
- Služby: Terén pro ohrožené osoby (OSP), Archa pro rodiny s dětmi (SAS)
- Plzeň město, Plzeň sever, Malesice
- Poskytování služeb – živelné, nekoordinované, „v zajetých kolejích“

Diakonie Západ a pomoc Ukrajině II

- Podzim 2022 – potřeba koordinace služeb
- Překážky:
 - Služby uzavřené – zvyklé pracovat na svých CS a se svými přístupy
 - Komunikace
 - CS – Ukrajinci jsou specifická cílová skupina (relevantní klientela pro všechny služby? j. bariéra?)
- Vyjednávání o podobě koordinovaného přístupu k pomoci Ukrajincům/Ukrajinkám a jejich rodinám – od ledna 2023
- Prozatímní role koordinátora v roce 2023:
 - Metodologická podpora týmů – práva a povinnosti UA s DO, infoservis, způsoby práce (zavedení IKP)
 - Doporučuje, nezasahuje do rozhodování služeb
 - DZ zastupuje při jednáních, platformách, setkáních ad.

Diakonie Západ a pomoc Ukrajině III

- Role koordinátora se vyjasňovala v čase:
 - Souvisí se společnými projekty sdílenými v několika službách a Diakoniích (DKH, UMCOR, WoC ad.)
 - TP, SAS Archa, NZDM, později Prevence, Krizové centrum
 - Postavení KOO jako odborného garanta pro práci s migranty a migrantkami
 - Přetížení „tradiční služby pro cizince“ Terénu
- Pozice je intervizní, „mezislužbová“, její role je doporučující, monitorující a advokační
- Směřuje k metodě „casemanagement“ práci s cílovou skupinou formou individuální i komunitní práce
- Koordinovaný přístup (CS cizinci) v DZ však stále naráží na komunikaci, uzavřenost (mindset služeb i jejich pracovníků, metodologických nedostatků v samotné organizaci)

Zavedením role koordinátora a snaha koordinovat služby ≠ KOORDINOVANÝ PŘÍSTUP

Koordinace vs. koordinovaný přístup

Dvě úrovně:

- **Koordinace** služeb a nové výzvy (nová CS, nová sociální realita, jazyková bariéra, migrační zkušenost, integrace, adaptace ad.)
- **Koordinovaný přístup** (koncept, model) a *case management* (metoda práce)

Koordinace úroveň I

- Proč?
 - Specifické potřeby klientů a metodická podpora služeb
 - Síťování a zastupování DZ na lokální i národní úrovni v otázkách integrace, evaluace, advocacy
 - Rozvoj služeb směrem k nové realitě
- Jak?
 - Podpora vzdělávání pracovníků (interkulturní porozumění, KI, psychosociální podpora, dávkový systém, pracovní právo, integrace)
 - Přístupnost – dostupnost – nízkoprahovost (jazyk, IKP)
 - *Case management*, intervize, případová práce
 - Metodická podpora – pobyty, práva a povinnosti, integrace vs. adaptace
 - Tok informací, advokační práce, síťování, PR

Koordinace úrovně II

- Koordinovaný přístup nebo *case management*?
- Koordinovaný přístup (koncept/model) vs. *case management* (metoda práce)
- Definice koordinovaného přístupu – nedostatek zkušeností v ČR při aplikaci do CS cizinci

DZ – model koordinovaného přístupu

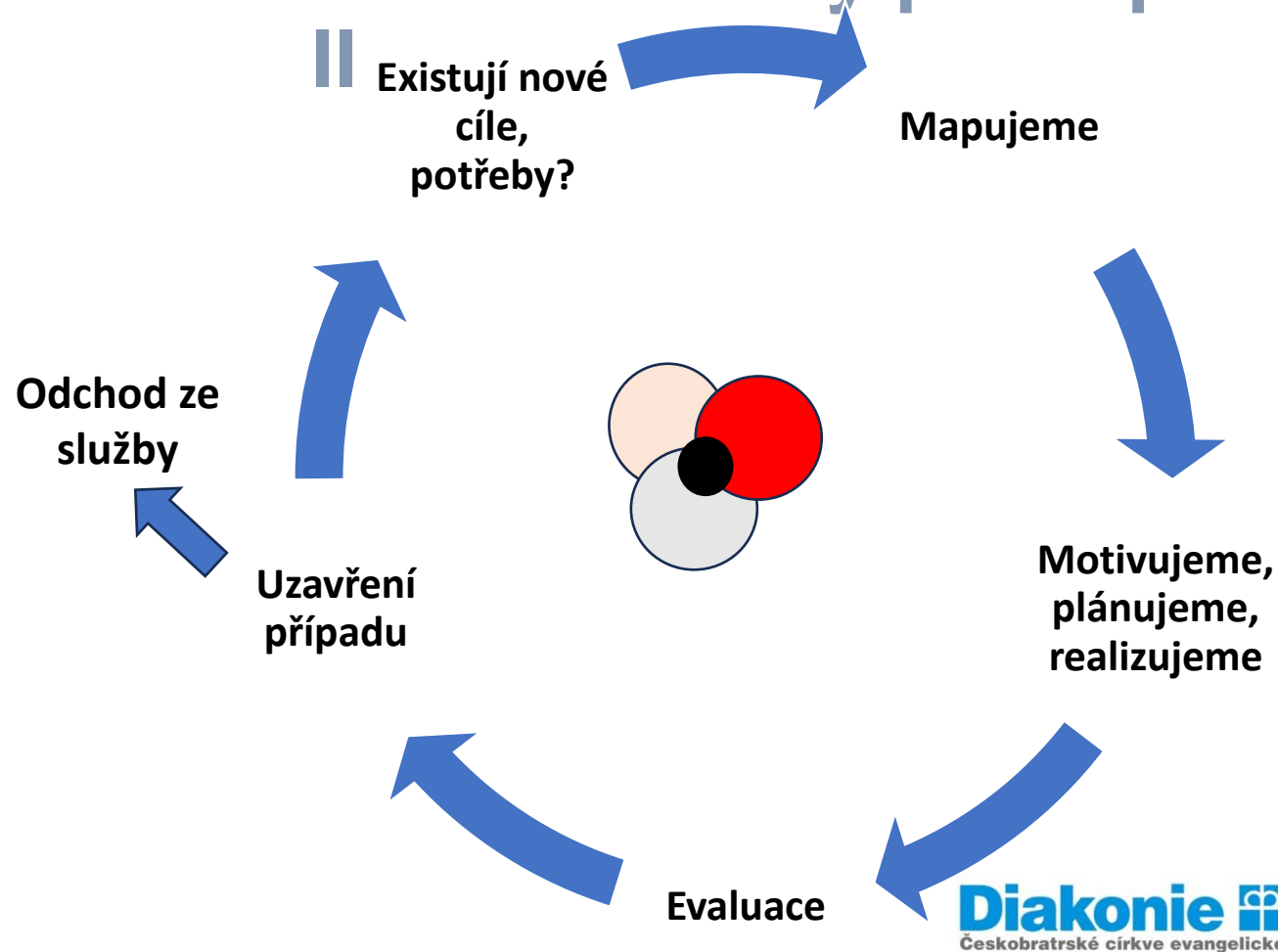
- Koopřístup v lokalitě – koopřístup s jednotlivcem – koopřístup s rodinou
- Vnitřní CM a vnější CM; individuální CM a týmový CM

Koordinovaný přístup v DZ k uprchlíkům I

- **Jací US – osoby s multiproblémy**
- **Principy:** komplexní sociální šetření, souběžné řešení více problémů, provázení, spolupráce, *empowerment* – zplnomocňování, vytvoření důvěry, rámcová analýza potřeb
- **Faktory úspěchu/neúspěchu:** nastavení klíčového pracovníka, komunikace KP s KOO, facilitace případové konference, přítomnost a aktivita klienta (klientů), aktéři a participant, metodologie, kompetence týmu a jeho členů
- **Specifické faktory CS (teorie intersekcionality),** kdy zranitelnost a potřeby vyplývají z migrační zkušenosti, traumat, dobrovolnost/nedobrovolnost, populace matek samoživitelek, seniorů, nemocných a invalidních, neznalost sociálních služeb, nedůvěra v státní aparát, jazyková bariéra, kvalifikace, vykořisťování, ekonomická deprivace a adaptační strategie

Proč? – migrace z Ukrajiny není selektivní

Koordinovaný přístup v DZ k uprchlíkům



IOM 2025, online

Mapování

- Zahrnuje:
 - Zakázku
 - Mapování sítě US, mapování sítě soc.služeb (uvnitř, vně)
 - Analýza potřeb (nejen zakázka, ale znalost KP a intervize v týmu)
 - Analýza zranitelnosti – faktory
- Vyžaduje:
 - Komunikace s US – mapování, sondování, znalost kulturních bariér, potřeb, práv povinností, terénu, sociálního, ekonomického a kulturního kapitálu klientely/rodiny (specifika!)
 - Komunikace klíčového sociálního pracovníka – sociálních pracovníků (týmu) – klientely
 - Sebereflexi, softskills, disciplínu

Motivace, plánování, realizace

- Zahrnuje:
 - Podpůrné a důvěru vytvářející rozhovory s klientelou
 - Provázení klienta sítí služeb – KP
 - Intervize, případové konference
 - Spolupráce týmu a jeho síťování na další podpůrné mechanismy vně organizaci (např. OSPOD, zdr.zařízení, škola, nadace, další NNO, CPIC ad.)
- Vyžaduje:
 - Trpělivost, fortelnost, safe place
 - Otevřenost, timemanagement, flexibilitu – reagujeme na potřeby klientely, ale určujeme směr (KP + KOO)
 - Sebereflexe, operativa ale i držení hranice!
 - Otevření struktur – musí být alternativy, abychom mohli pomáhat (např. trh s bydlením, lepší práce, boj s diskriminací a předsudky apod.)

Evaluaace a uzavření případu

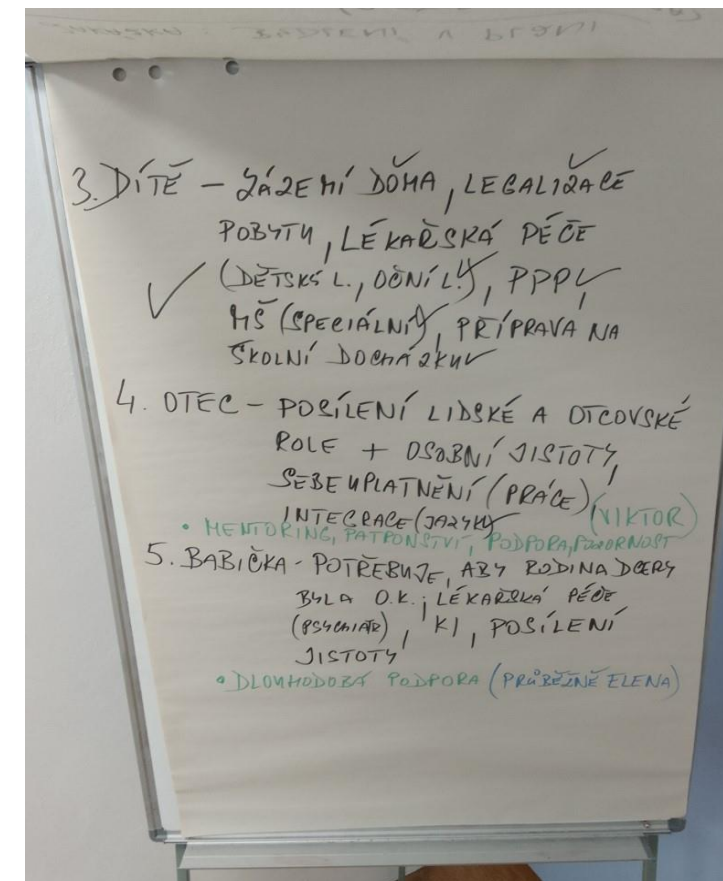
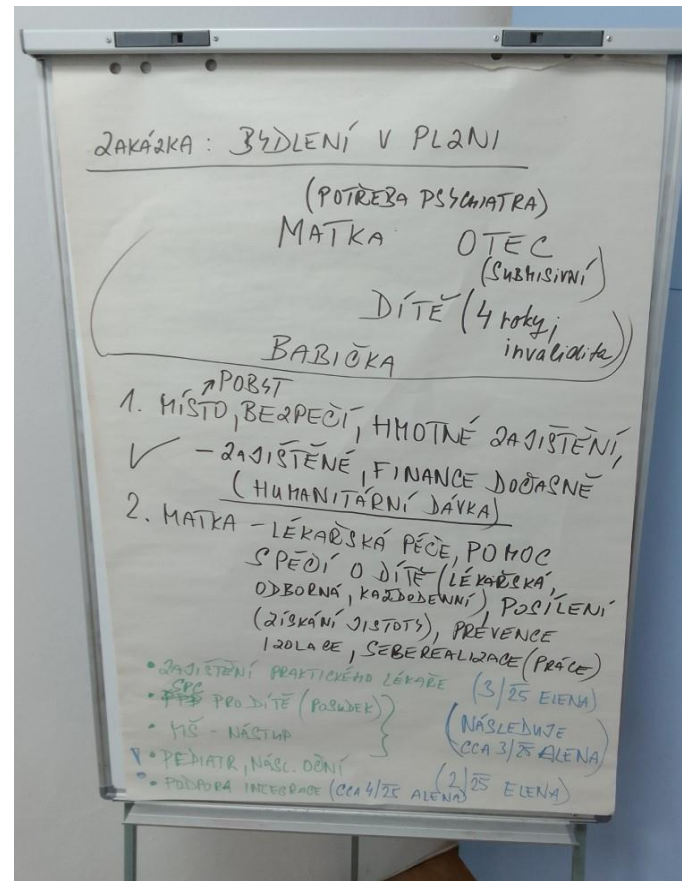
- Zahrnuje:
 - Týmovou spolupráci - intervize
 - Vyhodnocení splnění cílů – stabilizace?
 - Uzavření případu, nebo potřeba další podpory
- Vyžaduje:
 - Další hovory s klientelou, zhodnocení jejich pozice v rámci společnosti
 - Úspěšné vyřešení alespoň části problému = reputace = důvěra
 - Hodnocení KOO zvolených postupů, jejich případná revize
 - Otevření struktur – krok 2 – advokační práce

Případy: rodina (TP + SAS)

Vnitřní CM

Příklad mapování a plánování:

- Rodina 5 členů
- Specifické potřeby dítěte
- Plánování spolupráce služeb
- Časový harmonogram



Případy: Miša (TP + KÚ + CLZ PK)

- US: UA s DO, zdr.vzdělání, pracuje v továrně, bydlí na ubytovně
- Vnější CM
- Potřeby: nostrifikace vzdělání, důstojná práce odpovídající kvalifikaci, jazyková podpora a začlenění na trh práce, bydlení
- Proces:
 - koordinátor - síť organizací (znalost prostředí i tématu, „Platforma“) – KÚ, CLZ PK
 - TP – provázání US službami, asistence, doporučení, tlumočení, nostrifikace (KÚ)
 - CLZ PK – hledání práce v oboru zdrav.
- Uzavření případu:
 - Nalezení práce v oboru péče, US bude pokračovat v kurzu na zdravotníka, zlepšuje svoji češtinu (kurz čj - CPIC), pracuje v českém kolektivu, vyhlídka, že za rok bude pracovat v nemocnici

Případy: (Multi)lokalita – ubytovna 2023

- Monitoring:** TP predpistáž, depistáž, diseminace materiálů; více služeb (ČvT, CPIC, DZ, OSPOD), absence práce sociálního pracovníka obce; podpora města držet UA běžence a cizince mimo centrum; zřízení detašovaného pracoviště CPIC
- Lokalita:** ubytovna prostorově i sociálně vyloučená, HUMPO, podpora kraje (zabydlování UA), děti, rodiny, původní pracovní migranti (ROM, BGR, SK), vykořisťování, nucená práce, porušování školní docházky ad.
- Negativní faktory:** ubytovna HUMPO, majetnické chování majitele, navázaná agentura práce, vykořisťování, vliv na každodenní život ubytovaných
- Proces:** děti – NZDM – volný čas, využití motivačních rozhovorů ke šk.docházce, dospělí TP – podpora při integraci na trh práce, SAS, NZDM – komunikace s OSPOD
- Zhoršení bezpečnostní situace po intervenci sociálních pracovníků (majitel a provozovatel vyhrožuje soc.prac., zákaz vstupu apod.) → advokační práce KOO – Kraj, Mv, MPSV, ÚV
- Uzavření případu:** z ubytovny část lidí odstěhovali jinam, v r.2025 opět zhoršení situace

Bariéry a koo přístup

BARIÉRY

- Práce v § službě vs. mezislužbová/nadslužbová logika – problematika vyžaduje propojení a menší rigiditu
- Závislost klienta/rodiny/lokality na službě vs. důvěra
- Kulturní odlišnost – komunita – vazby (každodennost!)
- Cíl uspokojení potřeb vs. cíl integrace
- Mindset pracovníků („chtít pustit část problému“)
- Časový rámec – určení priorit – distribuce úkolů, urychlení případů?
- Práce na ubytovnách v prostředí agentur, prekarizace práce, rizika vykořisťování vs. bezpečí sociálních pracovníků/ic
- Udržitelnost týmů
- Strukturální bariéry

VÝHODY

- Využití specializací a dovedností
- Urychlení práce?
- Ulehčení kapacit
- Sociální dialog
- Psychohygiena – „nemusím vyřešit vše sám“
- Zavedení IKA
- Vzájemné obohacení týmů
- Posílení komunikačních dovedností
- Možnost širší advokační práce a agregace dat pro analytickou práci



Spolufinancováno
Evropskou unií



Děkuji za pozornost!

Mgr. Viktor Rumpík, Ph.D.

Kontakt: viktor.rumpik@diakoniezapad.cz

Diakonie ČCE – středisko Západní Čechy

Kontaktní adresa: Americká 29, Plzeň

Akce je realizována v rámci projektu Koordinace sociální ochrany v praxi – Reg. číslo: CZ.03.02.02/00/22_004/0001320.