



Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz

DůVĚRA

JAKO PODMÍNKA
SOCIÁLNÍ PRÁCE

15.—16. 5. 2025

Na ulici se pracuje!



Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz

Důvěra na hranici kultur: Výzvy a rizika v práci s ukrajinskou klientelou

Jana Ihnaťuk, Nataliia Syvachenko, Natalia Burunova, Tetiana Sheptun,
Česká asociace streetwork, z.s.

Na ulici se pracuje!



Co ovlivňuje důvěru klienta?

Důvody, které vedou k nedůvěře:

- Jazyková bariéra
- Nedůvěra ke státním institucím
- Neznalost svých práv a možností
- Rozdíly v kultuře a očekáváníích
- Preference neformální pomoci

Důvody, které vedou k důvěře:

- Empatie při komunikaci
- Pochopení životní situaci klienta
- Interkulturní tlumočení (překlad nejenom do mateřského jazyku ale i do «lidského»)
- Osobní zkušenost
- Poskytování ověřené informace
- Síť návazných služeb a osobní zkušenost s nimi



Co ovlivňuje důvěru klienta na příkladech

Kazuistika - žena K., 57 let

- Samoživitelka
- Dítě s mentálním postižením
- Nucená migrace do ČR
- Jazyková bariéra
- Socio-kulturní dezorientace

Co vedlo k nedůvěře:

- Vzájemné neporozumění
- Zvýšená očekávání od sociálních služeb
- Neprůhlednost procesu



Co ovlivňuje důvěru klienta na příkladech

Kazuistika - kluk T., 15 let

- Plná rodina, jedináček
- Nucená migrace do ČR
- Obtížná finanční situace
- Jazyková bariéra
- Socio-kulturní dezorientace

Rizikové faktory

- Zvýšená očekávání
- Pocit bezmoci
- Touha po bezpečnému a známému prostředí
- Pohybování na hraně zákonů



Důvěra mezi pracovníky a organizací

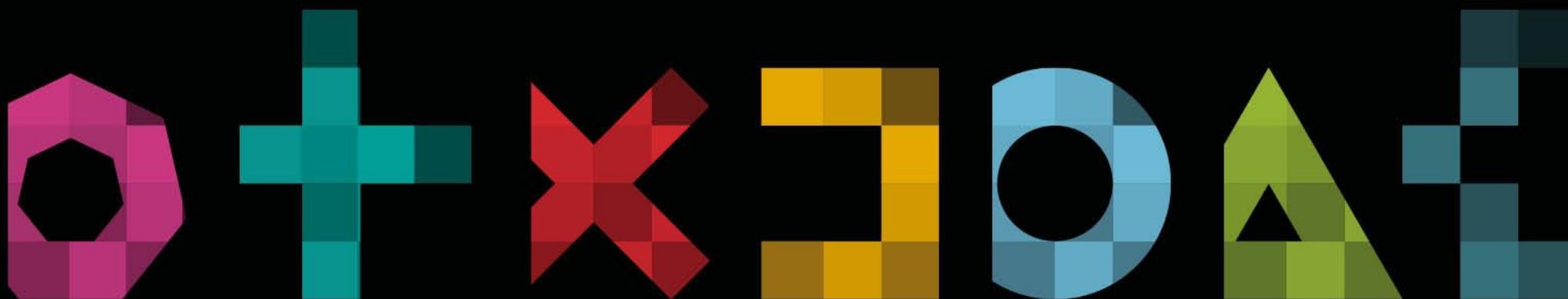
- Důvěra mezi pracovníky je klíčová pro fungující spolupráci -ovlivňuje kvalitu služeb i vztah ke klientům.
- Naše práce často začíná tam, kde důvěra už chybí - u klientů, ale i mezi institucemi navzájem.
- Spolupráce není samozřejmost - je potřeba ji aktivně budovat - na respektu, otevřenosti a vzájemném porozumění.
- Když instituce nespolupracují, klienti to vnímají - a jejich nedůvěra se může ještě prohloubit
- Důvěru musíme začít budovat u sebe - být ochotni vystoupit ze své bubliny a hledat společnou cestu.



Financováno
Evropskou unií

česká asociace

streetwork.cz



Konference je financována z projektu Čas pro ČAS, reg. č. CZ.03.02.02/00/22_039/0001363, který je financován Evropskou unií, a z programu Erasmus+ projektu Street Workers and Institutions, reg.č. 2023-1-CZ01-KA210-YOU-000157853, který je spolufinancován Evropskou unií.