



Financováno
Evropskou unií



Zpracování případových studií projektů ve výzvách OPZ+ zaměřených na sociální začleňování osob z Ukrajiny

Manažerské shrnutí včetně doporučení k závěrečné zprávě

ZADAVATEL: MPSV ČR

Manažerské shrnutí

Cílem případových studií je popsat různé možnosti uchopení podpory, způsoby práce s cílovou skupinou a výsledky intervencí a zpracovat je formou případových studií vybraných projektů výzev 03_22_099 Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny a 03_23_054 Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny (2) Operačního programu Zaměstnanost plus takovým způsobem, aby sloužily jako inspirace pro další (potenciální) žadatele o podporu. Případové studie rovněž slouží k publicitě výsledků uvedené výzvy. Při jejich zpracování byly zaznamenány osvědčené postupy, ale i problémy a překážky, kterým realizátoři projektů čelili, stejně tak i způsoby, jakými je dokázali zvládnout.

Výzva 099 Operačního programu Zaměstnanost plus byla určena k podpoře **sociálního začleňování osob z Ukrajiny**, které se do České republiky dostaly v důsledku války na Ukrajině. Zaměřovala se především na **zranitelné skupiny obyvatel** a jejich integraci do české společnosti. Hlavní cíle výzvy zahrnovaly (1) **podporu adaptace a sociální soudržnosti** – pomoc ukrajinským uprchlíkům s orientací v novém prostředí, integrací do společnosti a stabilizací jejich životních podmínek, (2) **prevenci sociálního vyloučení** – řešení krizových situací, prevence nezaměstnanosti a bezdomovectví, (3) **zlepšení přístupu ke službám** – podpora sociálních služeb, tlumočnických služeb a komunitních aktivit, (4) **podporu pracovního uplatnění** – pomoc s orientací na trhu práce, odstranění překážek pro zaměstnání a zajištění přístupu k pracovním příležitostem. Podpořeny mohly být projekty s maximální délkou trvání dvou let a rozpočtem do 10 mil. Kč. Realizace projektů musela být ukončena do konce června 2025.

Výzva umožňovala financování následujících aktivit:

- Poskytnutí sociální služby
- Zajištění pozice lokálního koordinátora aktivit a aktérů v území
- Seznamování s používáním českého jazyka v běžné komunikační rovině pro Ukrajince bez věkového omezení.
- Aktivity zaměřené na distribuci potravinové a materiální pomoci
- Aktivity zaměřené na adaptaci, začleňování, sociokulturní orientaci
- Aktivity zaměřené na poskytování terapeutické a poradenské podpory včetně krizové intervence
- Aktivity zaměřené na tlumočnické a překladatelské služby
- Aktivity zaměřené na zprostředkování přístupu ke službám zaměřeným na orientaci na trhu práce
- Aktivity zaměřené na zprostředkování či zajištění přístupu ke službám zaměřeným na oblast bydlení
- Aktivity zaměřené na péči o rodinu a děti
- Aktivity zaměřené na prevenci rozvoje ohrožení osob

Na výzvu č. 099 navazovala **výzva č. 054** Operačního programu Zaměstnanost plus, která byla rovněž zaměřena na podporu služeb sociálního začleňování osob z Ukrajiny. Výzvou byly podporovány zejména aktivity s přímým dopadem na cílovou skupinu, tedy její integraci. Aktivity byly zaměřeny na (1) posilování adaptace rodin a dětí v nových podmínkách po příchodu do ČR, (2) podporu sociální soudržnosti, ukotvení, začlenění a orientaci v české společnosti, (3) prohloubení vztahů v komunitě

včetně podpory nekonfliktního soužití, (4) na pomoc s řešením krizové situace, (5) na podporu prevence nezaměstnanosti, (6) na pomoc s řešením bytové situace a prevence bezdomovectví. Délka trvání projektových aktivit byla omezena na 18 měsíců s nejzazším datem realizace aktivit do 31. 12. 2025.

Výzva č. 54 OPZ+ umožňovala podporu konkrétně následujících aktivit:

- Poskytnutí sociální služby
- Aktivity zaměřené na zprostředkování či zajištění přístupu ke službám zaměřeným na oblast bydlení
- Aktivity zaměřené na poskytování terapeutické a poradenské podpory včetně krizové intervence
- Aktivity zaměřené na tlumočnické a překladatelské služby
- Aktivity zaměřené na zprostředkování přístupu ke službám zaměřeným na orientaci na trhu práce
- Aktivity zaměřené na péči o rodinu a děti
- Aktivity zaměřené na prevenci rozvoje ohrožení osob
- Aktivity zaměřené na adaptaci, začleňování, sociokulturní orientaci

V rámci realizace zakázky bylo zpracováno devět případových studií projektů – čtyři případové studie k projektům z výzvy č. 99 a pět případových studií k projektům z výzvy č. 54 (včetně jedné případové studie, která se zaměřovala na praxi dvou na sebe navazujících projektů podpořených z obou uvedených výzev). Projekty byly vybrány zadavatelem. Data pro zpracování případových studií byla okrajově čerpána z projektové dokumentace. Základem pro zpracování studií však byly individuální a skupinové rozhovory s realizačním týmem projektu, pracovníky v přímé práci, spolupracujícími subjekty i samotnými účastníky projektů. Rozhovory probíhaly od listopadu 2024 do června 2025, vždy sedm rozhovorů pro každou případovou studii. Všechny případové studie mají shodnou strukturu zpracování, obsahují záměr a nastavení projektů, popis organizace realizátora a spolupracujících subjektů, způsob práce s cílovou skupinou, přínosy projektu pro cílovou skupinu a zkušenosti z realizace.

Výčet projektů pro zpracování případových studií a realizátoři projektů podpoření v rámci výzvy č. 99:

- HNÍZDO – začleňování mladistvých z Ukrajiny v Praze; Armáda Spásy v České republice, z.s (dále jen Hnízdo)
- Na odnomu korabli; MAS Frýdlantsko, z.s.
- Pomáháme společně – komplexní podpora sítě služeb pro ohrožené rodiny s dětmi z Ukrajiny na území ORP Chrudim; Amalthea z.s. (dále jen Pomáháme společně)
- Integrační a komunitní centrum Svit; Diecézní charita Litoměřice (dále jen IKC Svit)

Výčet projektů pro zpracování případových studií a realizátoři projektů podpoření v rámci výzvy č. 54:

- UA Pixla – poskytnutí nízkoprahových sociálních služeb ukrajinským dětem a mládeži; Ponton, z.s (dále jen PIXLA)
- Pomoc občanům Ukrajiny v Mostě; Mostáček z.s.
- Česko-ukrajinské centrum Krajanka v Jablonci nad Nisou; Tatrhy z.s. (dále jen Centrum Krajanka)

- Dumka: Multioborová podpora v oblasti duševního zdraví uprchlíků z Ukrajiny; AMIGA z.s. (dále jen DUMKA)
- Společně silné – Vesna jako kotva integrace (podpořen z výzvy č. 99); Vesna – bezpečný přístav pro rodiny prchající před válkou (podpořen z výzvy č. 54); Ženský vzdělávací ústav Brno, z. ú., známý jako Vesna (dále jen Kotva a Bezpečný přístav)

Zjištění z případových studií

Všech deset projektů **mělo společný cíl** – integraci uprchlíků z Ukrajiny do české společnosti. Usilovaly o vytvoření bezpečného a stabilního prostředí, kde uprchlíci získávali podporu v obtížné životní situaci. Projekty se lišily ve své vizi a cílové skupině, která se odrážela ve způsobu realizace. Projekty IKC SVIT, Na odnomo korabli, Kotva, Bezpečný přístav a Centrum Krajanka se zaměřovaly na komunitní a koordinační přístup k integraci, propojování místních institucí a služeb. Například MAS Frýdlantsko prostřednictvím projektu Na odnomo korabli propojila pracovníky s obdobnou náplní práce do té doby působící v různých obcích. Díky koordinaci relevantních aktérů došlo k rozšíření pomoci i do odlehklých lokalit, kde žily jen jednotlivé rodiny, ke kterým by se pomoc bez realizace projektu pravděpodobně nedostala. Hnízdo se specializovalo na mladistvé uprchlíky bez doprovodu, mladé dospělé a jejich ochranu před sociálními riziky (např. v situaci, kdy doprovod mladistvého působil spíše účelově, neposkytoval jim péči a podporu, ale mladistvý se díky němu ocitl mimo dohled OSPOD). Jednalo se o inovativní službu, která byla propojena s poskytnutím ubytování a reagovala také na nedostatečné kapacity pobytových služeb pro tuto cílovou skupinu. Projekt Pomáháme společně kladl důraz na práci s rodinami s dětmi, prevenci ohrožení dětí a rodičovskou podporu. Projekt PIXLA poskytoval nízkoprahové služby ukrajinským dětem a mládeži v rámci sociální služby nízkoprahového zařízení pro děti a mládež (NZDM). Na pomoc v oblasti přístupu ke zdravotním službám a duševního zdraví se zaměřoval zase projekt DUMKA.

Všechny projekty byly realizovány neziskovými organizacemi, které byly vybaveny odlišnou mírou zkušenosti s prací s cizinci, i v oblasti poskytování (sociálních) služeb. Pro mnohé z nich byla práce s uprchlíky první zkušeností s poskytováním služeb přichozím cizincům, navíc ve specifické životní situaci. K realizaci projektů byly organizace **motivovány zejména chybějícími službami**, zaměřenými na integraci cizinců v místě realizace. Přímá práce s uprchlíky byla zajišťována pracovníky na různých pracovních pozicích, ve všech projektech působili **interkulturní pracovníci**. Často se jednalo o osoby, které přišly do Česka ještě před vypuknutím války a žily na území Česka delší dobu, někdy jimi byli i váleční uprchlíci samotní. Jejich důležitým rysem byla znalost ukrajinského či ruského jazyka a schopnost komunikovat také v češtině. Právě dvojjazyčnost byla nejčastěji zmiňována jako předpoklad pro výkon uvedené pracovní pozice. Interkulturní pracovníci se lišili ve svých pracovních zkušenostech i kvalifikaci, důležitým rysem byla vysoká osobní motivace pro práci s cílovou skupinou. **Realizátoři podporovali vzdělávání** interkulturních pracovníků v různých oblastech, mnozí z nich v průběhu projektu absolvovali vzdělávání pro interkulturní pracovníky, jiní nikoliv. V rámci projektu PIXLA působili také interkulturní pracovníci, kteří z důvodu svého působení v rámci sociální služby museli absolvovat kurz pracovníka v sociálních službách. Míra podpory a také vymezení činností interkulturních pracovníků se často utvářely situačně, mnohdy živelně, ale ve vazbě na potřeby klientů.

Žádný z projektů neměl partnera. Realizátoři všech projektů ale intenzivně **spolupracovali s místními úřady, sociálními službami, školami a dalšími organizacemi**, zejména při naplňování potřeb konkrétních klientů. Z hlediska zasíťování na další aktéry, vzájemné sdílení zkušeností a informací

a využití/převzetí v regionu fungujících struktur vynikal projekt Na odnomo korabli. Projekt IKC Svit umně využíval potenciálu místních institucí a organizací při realizaci workshopů a volnočasových aktivit. V rámci projektu Pomáháme společně vznikl výjimečný koncept spolupráce s OSPOD, kdy pracovníci projektu pracovali přímo na úřadu. V rámci dvou projektů měla vzniknout **platforma pro sdílení a předávání informací v oblasti integrace**, avšak v obou realizátor došel k závěru, že je vhodnějším způsobem zajistit tuto činnost v rámci již existujících platforem. Projekt DUMKA zamířil do zdravotnických zařízení a soustředil se na dílčí, ale palčivou oblast problémů souvisejících s duševním zdravím. Obecně platilo, že projekty dokázaly navazovat vztahy s okolním prostředím a vydobýt si pozice v místních ekosystémech. Některé z nich se navázaly na organizace, které měly letité zkušenosti s prací s cizinci, ne vždy to tak ale bylo.

K **oslovování cílové skupiny ukrajinských uprchlíků** docházelo různými způsoby. Všem realizátorům se osvědčilo **využívání sociálních sítí a aplikací**, na kterých sdíleli informace o projektových aktivitách, ale také informace o pracovnících, praktické rady k životu v Česku či v místě realizaci, konkrétní obci. Důležitou součástí se ukázalo sdílení informací o projektu se spolupracujícími organizacemi, úřady, se službami (zdravotnickými, školskými, sociálními apod.), z nichž mnohé samy využívaly tlumočnických služeb v rámci projektu. Realizátoři se shodovali, že informace o projektu a jeho aktivitách se mezi cílovou skupinou šíří samovolně, zejména na základě pozitivní osobní zkušenosti stávajících účastníků projektu. Za ocenění stojí, že se mnozí nebáli místa svých aktivit situovat na očích veřejnosti.

Všechny projekty nabízely komunitní a integrační **aktivity**, jazykovou podporu buď formou neformálních klubů, nebo zprostředkováním jazykových kurzů, poradenství, tlumočnické služby a doprovody.

- Ve všech projektech se ukázaly jako potřebné psychologické a terapeutické služby. Důležitým aspektem komunitních center bylo poskytování psychosociální podpory. Projektové aktivity DUMKY byly úzce zaměřeny na přístup uprchlíků ke zdravotním službám a ke službám duševního zdraví.
- Vytvoření bezpečných prostor v podobě **komunitních center** podpořilo setkávání Ukrajinců nejen mezi sebou, ale i s místními obyvateli. Tyto prostory nabízely jak praktickou pomoc, tak příležitost k navazování sociálních vazeb. Komunitní centra plnila dvojí úlohu: udržovat identitu příchodích – nabídla ochranný deštník solidarity a rovněž propojovala příchodí komunitu s komunitou místní. Tento koncept, pokud je takto vyvážený, má velký přínos pro integraci.
- Zajímavými aktivitami v rámci projektů byly aktivity pro teenagery. Spočívaly v poskytnutí prostor pro aktivity a ponechání volné náplně, bez organizace nebo v cílené podpoře zaměřené na podporu ve vzdělávání, seberozvoj (přechod na střední a vysoké školy).
- V IKC Svit se podařilo zapojit skupinu seniorů, pro které byl určen klub SeniorFit, ten propojoval svou činnost s dalšími organizacemi ve městě a docházelo k navázání na české seniory.
- Z projektu Pomáháme společně vyzdvihujeme služby pro ohrožené rodiny s dětmi se zaměřením na rozvoj rodičovských kompetencí, podpůrnou skupinu pro předškolní děti.
- Poptávanými aktivitami byly kurzy ukrajinského jazyka pro děti zejména v mladším věku, což souvisí s posilováním ukrajinské identity.
- Projekt Hnízdo poskytoval komplexní podporu nezletilým bez doprovodu a mladým dospělým, provázanou s poskytnutím bydlení. Jednalo se o inovativní projekt, jehož praxí se inspirovala organizace Člověk v tísni a rozšířila tak poskytování obdobné služby.

Všechny projekty přispívaly ke zlepšení kvality života uprchlíků, snížení sociální izolace a posílení jejich schopnosti samostatného života, zvýšení informovanosti. Důležitým aspektem bylo zlepšení duševního i fyzického zdraví v důsledku napojení na služby. Projekty přispívaly k **propojení uprchlíků s českou společností** a k většímu vzájemnému porozumění. Realizace projektů posílila **sociokulturní orientaci uprchlíků** v českém prostředí. Vedla minimálně k základnímu pochopení fungování různých systémů a v neposlední řadě také k orientaci v místě bydliště a jeho okolí. Tímto způsobem docházelo k posilování vztahu k novému místu pobytu a k Česku. Posilování jazykových kompetencí, nostrifikace a aktivity vedoucí k pochopení práv a povinností zaměstnanců a zaměstnavatelů zlepšovalo **přístup cílové skupiny na trh práce**. Je potřeba vyzdvihnout úsilí směřující proti rizikům spojených s dequalifikací. Projekty se snažily **umísťovat na trh práce příchozí v souladu s jejich kvalifikací** a dařilo se jim. Přínos projektů spočíval také v odlehčení stávajícím službám (zejména zdravotním, úřadům), které při své práci přicházejí do kontaktu s uprchlíky, neboť se ve velké míře potýkaly s jazykovou bariérou. Vyšší informovanost uprchlíků prostřednictvím projektů vedla ke snížení jejich zátěže. Za zmínku rovněž stojí úspěchy v podpoře přechodu uprchlíků z prostředí nevyhovujícího bydlení **do bydlení standardního**, zejména rodin, ale i jednotlivců, kteří uvízli na ubytovnách. Jedním z dopadů je také upozornění na téma přítomného **domácího násilí**, které se v domácnostech vyskytovalo. Projekty se ve značné míře podílely na začlenění dětí do základních škol. Dalším nereflektovaným a málo uvědomovaným rozměrem dopadu projektů byl podíl na **emancipaci žen** z Ukrajiny, které se v rámci integrace stávaly samostatnějšími, sebevědomějšími a osvobozenějšími od své tradiční role.

Dále je potřeba zohlednit skutečnost, že v místech a napříč státem, **vznikly kapacity** využitelné pro státní i lokální integrační politiky. Za dopad, který sice nebyl tematizovaný, ale byl pozorovatelný, lze považovat skutečnost, že lidé zaměstnaní v organizacích a další v blízkém okolí, měli příležitost se v blízkých kontaktech setkávat s lidmi z jiné kultury, být blízké a učili se komunikovat čtené odlišnosti. Z hlediska integrace jsou **postoje veřejnosti významné, projekty s nimi pracovaly**.

Za v rámci projektů **osvědčenou praxi** lze označit **práci s klienty založenou na vztazích¹**, která má značný potenciál. Pracovníci projektů často zmiňovali jako základ své práce budování vztahu a důvěry s klientem, důležitost vnímání jeho životního příběhu a kulturních odlišností. Většina projektů **zapojovala na různých pracovních pozicích do realizace projektů Ukrajince** dlouhodobě žijící v Česku nebo příchozí v souvislosti s válečným konfliktem. Jejich znalost ukrajinské kultury a jazyková vybavenost sehrály důležitou roli při navazování kontaktu s klienty a budování vzájemné důvěry. Zejména v počátku spolupráce působili jako most mezi českým prostředím a ukrajinskými klienty a umožnili snazší komunikaci, odbourání počáteční nedůvěry. Díky jejich přítomnosti využili projektových aktivit i ti uprchlíci, kteří by se o pomoc obávali žádat. Za zmínku stojí rovněž schopnost **zapojit a angažovat dobrovolníky** – jak z řad příchozích, tak z majority. Organizace často pracovaly s občanským aktivismem a povzbuzovaly ho. Zapojení uprchlíků do dobrovolnické činnosti přinášelo cílové skupině pocit uspokojení a seberealizace. Projekty dokázaly využít schopnosti, dovednosti a potenciál příchozích, kteří měli možnost se zapojit do chodu projektů na dobrovolnické bázi, z některých se následně stali také pracovníci projektů. Za úspěchem projektů či dílčích projektových aktivit realizační týmy často viděli umožnění **participace cílové skupiny** na jejich vzniku či naplnění. Účastníci projektu se aktivně zapojovali do vymýšlení a organizace aktivit a akcí pořádaných v rámci projektů a ovlivňovali tak jejich realizaci. Jako velmi úspěšný se tento přístup jevil zejména u teenagerů,

¹ Práce s klienty založená na vztazích má řadu specifíků, která ji odlišují od více „technokratických“ a procedurálně orientovaných přístupů, například kvalita a stabilita vztahu mezi klientem a pracovníkem, klient je vnímán v celém kontextu svého života, zapojení empatie a citlivého naslouchání, kulturní a kontextová citlivost apod.

kteří našli prostor k seberealizaci. Projekty ukázaly, jak lze služby **poskytovat v souladu s měnícími se a vyvíjejícími potřebami, jak lze služby flexibilně vyvíjet, designovat a měnit podle etapy integrace cizinců**. Vazba a schopnost pracovat s vyvíjejícími se aktuálními potřebami klientů podpořila účinnost projektů jako celku. Za příkladné lze považovat transformace služeb směrem od krizových k integračním – tedy od naplňování potřeb okamžitých a základních k potřebám dlouhodobým a systémovějším. Projekty velmi dobře a úspěšně pracovaly s prvky **komunitní práce**. Mezi osvědčené postupy lze zařadit také **koordinaci aktivit projektů s místními institucemi a neziskovými organizacemi**, která pomohla při integraci cílové skupiny. Propojování aktivit, společná organizace a vzájemná informovanost o poskytovaných službách a připravovaných aktivitách jednotlivých subjektů umožňovala efektivně reagovat na zjištění a v neposlední řadě zajistit adekvátní pomoc a podporu. Významnou metodou práce v rámci projektů bylo síťování, kterým realizátoři čelili řadě výzev a dokázali smysluplně a efektivně využívat místní zdroje a kapacity.

Realizátoři projektů čelili také četným výzvám a bariérám. Zmiňovali, že se jejich klienti stále **potýkají s jazykovou bariérou**, zejména na pokročilé úrovni umožňující např. samostatnou návštěvu lékaře při řešení složitějších zdravotních stavů. V důsledku toho se cílová skupina může stále potýkat s bariérami v přístupu ke službám. Uvítali by možnost realizace prohlubujících jazykových kurzů. Jazyková bariéra se v největší míře dotýkala seniorů, pro které je osvojení si nového jazyka nejvíce náročné. Nejméně pak dětí navštěvujících školy – u této cílové skupiny se však očekává osvojení si jazyka na mnohem vyšší úrovni (nikoliv jen komunikační). Realizátoři také poukazovali na to, že se cílová skupina stále potýká s **psychickými problémy** souvisejícími s vykořeněním, prožitky z válečného konfliktu, migrací. Upozorňovali na **ohroženou skupinu seniorů**, která se často po příchodu do Česka stává izolovanou a ocitá se mimo podporu sociálního systému, a také na ohrožené osoby se zdravotním postižením. V rámci projektů byla také zmiňována četnost **zaměstnávání ukrajinských uprchlíků „na černo“** nebo v podmínkách pracovního vykořisťování. S touto cílovou skupinou se mnohdy nedařilo navázat spoluprací v rámci projektů, od počátku se stranili služeb a žili odděleně.

Mezi **systémovými bariérami** bránícími či limitujícími integraci bylo často uváděno **absentující sociální či návazné bydlení**. Pracovníci projektů, kteří vyhledávali bydlení pro své klienty, zejména žijící na ubytovnách obvykle v nevyhovujících podmínkách, se potýkali s nedostupností bydlení, „nechutí“ soukromých pronajímatelů ubytovávat Ukrajince a nízkou dostupností sociálního bydlení. Na bariéry naráželi realizátoři také **ve zdravotnictví či při jednání na úřadech**. Uváděli, že někteří lékaři odmítali poskytovat péči cizincům (i pokud si zajistí tlumočníka), poskytnout péči pacientovi s tlumočnickými službami po telefonu. Za bariéru byla považována také nedostatečná podpora cizincům ze strany institucí při vyřizování různých záležitostí, složitá administrativa a nepřizpůsobení komunikačního stylu jednání s cizinci.

Poukazováno bylo na **zátěž pracovníků**, kteří bývali kontaktováni klienty mimo pracovní dobu a museli se také vyrovnávat se složitými situacemi, ve kterých se jejich klienti nacházeli. Pracovníci v roli tlumočnicků si museli nastavovat hranice, neboť se stávalo, že na ně bylo nahlíženo jako na osoby zodpovědné za řešení situace klientů. Všechny projekty se v době realizace rozhovorů **potýkaly s otázkou udržitelnosti nabízených služeb** v dlouhodobějším horizontu. Realizátoři by uvítali návaznost výzev v rámci OPZ+ nebo možnost realizovat dlouhodobější projekty.

Doporučení

Na základě shrnutí realizovaných projektů a identifikovaných výzev lze formulovat následující doporučení pro zlepšení efektivity a udržitelnosti budoucích projektů.

- **Podporovat víceleté projekty s možností rozšíření dle aktuální situace uprchlíků, případně zajistit návaznost výzev v rámci OPZ+**

Všechny projekty čelily **nejistotě ohledně financování a budoucnosti služeb**. Krátkodobá podpora vedla k omezené stabilitě služeb a nutnosti neustálého hledání nových zdrojů financování. Nabízí se **podporovat víceleté projekty** s možností rozšíření dle aktuální situace uprchlíků, případně **zajistit návaznost výzev v rámci OPZ+**, aby poskytované služby nebyly přerušovány. Potvrdilo se, že integrace je proces, má své vývojové fáze, které vyžadují proměňovat intervence a tomuto vývoji přizpůsobovat nabídku služeb. Projekty byly realizovány v etapě, kdy bylo potřeba se odpoutat od krizového pojetí humanitární pomoci a přejít k rané integrační podpoře.

Určeno pro:

- Řídící orgán Operačního programu Zaměstnanost Plus

- **V projektech systematicky zjišťovat a reagovat na proměnlivé potřeby ukrajinských uprchlíků**

Vyšší účinnost vykazují projekty a aktivity, které **dokázaly vnímat, pojmenovávat, systematicky zjišťovat a reagovat na proměnlivé potřeby**. Zjišťování a ověřování skutečných potřeb je důležitou součástí služeb a zajištění jejich relevance.

Určeno pro:

- Řídící orgány a donory
- Realizátory projektů a poskytovatele služeb zaměřených na integraci ukrajinských uprchlíků (NNO, obce, kraje, integrační centra, školská zařízení, zaměstnavatelé aj.)

- **Nadále podporovat jazykové vzdělávání a tlumočnické služby**

Jazyková bariéra stále představuje **zásadní překážku v přístupu k lékařské péči, zaměstnání a veřejným službám**. Chybí kurzy vyšší úrovně a odborné jazykové vzdělávání. Navrhujeme **podpořit financování jazykových kurzů na úrovni B1 a vyšší, zaměřené na specifické profese (zdravotnictví, administrativa apod.)** a nadále podporovat poskytování tlumočnických služeb.

Určeno pro:

- Ministerstva (MPSV, MŠMT, MV) – v rámci agendy integrace cizinců
- Kraje, obce, integrační centra

- **Nadále podporovat realizaci aktivit podporujících duševní zdraví a psychosociální podporu**

Realizátoři upozorňovali na **významné psychické problémy uprchlíků**, včetně stresu, traumatizace a pocitu izolace. Je důležité nadále podporovat realizaci aktivit podporujících duševní zdraví a psychosociální podporu. Jedná se o trvalejší a dlouhodobější potřebu napříč spektrem uprchlíků, která má dopady na úspěšnost začleňování osob do společnosti.

Určeno pro:

- Ministerstva (MPSV, MZ, MV) – oblast podpory duševního zdraví, spolupráce s poskytovateli zdravotních služeb, koordinace integrace cizinců
- Kraje, obce, integrační centra

- **Podpořit právní poradenství v oblasti pracovních podmínek, podporovat projekty specializující se na zaměstnávání cílové skupiny a podporovat osvětu o právech a povinnostech na českém pracovním trhu**

Bylo poukazováno na **časté zaměstnávání ukrajinských uprchlíků nelegálními agenturami** nebo v podmínkách, které nesplňují pracovní standardy. V rámci následujících výzev se nabízí možnost **podpořit právní poradenství v oblasti pracovních podmínek, podporovat projekty specializující se na zaměstnávání cílové skupiny a podporovat osvětu o právech a povinnostech na českém pracovním trhu** formou workshopů a informačních kampaní. Ocitnutí se v situacích pracovního vykořisťování je výrazným limitem integrace a rizikem do budoucnosti.

Určeno pro:

- Ministerstva (MPSV, MV) – politika zaměstnanosti a koordinace integrační politiky
- Státní úřad inspekce práce (SÚIP)
- Kraje, obce, integrační centra v rámci lokální integrace
- NNO

- **Nadále podporovat projekty a aktivity zaměřené na podporu ohrožených skupin**

Některé skupiny uprchlíků, jako **senioři nebo osoby se zdravotním postižením**, se ocitají v izolaci a mají omezený přístup k integračním službám. Doporučujeme nadále **podporovat projekty a aktivity zaměřené na podporu ohrožených skupin**, které snižují jejich izolaci a zapojují je do místního života. Vyžadují specifitější postupy.

Určeno pro:

- Ministerstva (MPSV, MZ, MV) – integrační politika v sociální a zdravotní oblasti, koordinace integrační politiky
- Kraje, obce, integrační centra v rámci lokální integrace
- NNO

- **Nadále realizovat aktivity zaměřené na udržování kulturních tradic, ukrajinské identity a jazyka**

Důležitým aspektem integrace je posilování/udržování **identity příchodých**, zejména u dětí. Doporučujeme nadále realizovat aktivity zaměřené na udržování kulturních tradic, ukrajinské identity a jazyka. Může se jevit, že se jedná o činnost směřující proti integraci, ale opak je pravdou. Udržení celistvé identity a sebepojetí, vztahů k vlastním kulturním kořenům, je pro integraci významné.

Určeno pro:

- Ministerstva (MŠMT, MK, MV) – podpora vzdělávacích a volnočasových programů pro děti a mládež, kulturních a komunitních aktivit v rámci integračních programů pro cizince
- Kraje, obce, integrační centra, kulturní instituce, NNO

- **Systémově ukotvit interkulturní práci, definovat činnosti interkulturního pracovníka a institucionální ukotvení této profese**

Za důležité považujeme věnovat se vzdělávání interkulturních pracovníků a sjednotit jejich profesní kompetence. Vysoká osobní motivace a nasazení nepostačuje k tomu, aby byly uspokojovány specifitější potřeby v lokalitách v následujících etapách integrace. Je potřeba **řešit absenci systémového ukotvení interkulturní práce** a nejednotnost v jejím realizování (nastavení kvality, kompetencí, metodického vedení). Mnohdy se interkulturní práce utvářela živelně, byť reflektovala potřeby klientů. Chybí metodické postupy a zdroje, shoda na kompetenčním nastavení profese/kompetenční uchopení, vzdělávání, dlouhodobé financování. Je potřeba sjednotit pojetí interkulturní práce coby specifické služby pro cizince nabízející činnosti, které nezahrnuje systém sociálních služeb – doprovod a tlumočení ve veřejných institucích, interkulturní poradenství a mediaci, definovat činnosti IKP, jejich specifika, přístupy, typologii činností a kompetence IKP a zaměřit se také na institucionální ukotvení profese. Je potřeba podpořit legitimitu interkulturní práce ve společnosti a k rozpoznání jejích přínosů pro integrační politiky v ČR. Interkulturní práce by měla být profesionalizovaná.

Určeno pro:

- Ministerstva (MPSV, MV) – financování, začlenění do integračních a sociálních programů a systému sociálních služeb

- **Podpora a mentoring nových služeb zaměřených na integraci**

Projekty na jednu stranu ukázaly, jak lze služby **poskytovat v souladu s měnícími se potřebami, jak lze služby flexibilně vyvíjet, designovat a měnit**. Na druhou stranu se ale angažováním řady organizací bez zkušenosti s prací s cizinci či sociální prací jako takovou otevíraly skuliny pro méně profesionální výkony či rizika poskytování nepřesných informací či

poradenství. Organizace se rychle učily, přesto měla pomoc někdy méně čitelné hranice. Potřebné a také užitečné bylo, **když se v ekosystému spoluprací objevily profesionální a zkušené organizace schopné poskytovat organizacím mentoring a rady**. Opakovaně byla zmiňována podpora Konsorcia nevládních organizací pracujících s migranty či center na podporu integrace (integračních center).

Určeno pro:

- Centra na podporu integrace cizinců
- Profesní a oborové platformy

- **Využít nabytého know-how v lokální integraci cizinců**

Nyní je otázkou, jak **využít v integrační politice státu potenciál neziskových organizací, které se nově zaměřily na podporu integrace Ukrajinců** a jsou rozprostřeny napříč Českem a v místech, kde zatím téma integrace cizinců zůstává velkou výzvou. Doporučujeme vytvořit přehled těchto organizací, které vyrostly na uprchlické krizi a využít jejich potenciál, kapacity a vložené investice v rámci integrace cizinců jako celku. Mohou přinést resp. přenést řadu zkušeností pro funkční lokální integrační politiku či pro samotnou integraci cizinců (nikoliv jen Ukrajinců).

Určeno pro:

- MV – gestor integrační politiky
- Kraje a obce – lokální integrační politika

- **Podporovat a rozvíjet zavádění metod komunitní práce v prostředí cizinců**

Ukázalo se, jak prospěšné a účinné je **pracovat na komunitní úrovni a komunitních principech**. Budování a udržování komunit navíc s provazbou na komunity místní je vysoce efektivní. Komunitní práce s cizinci přináší řadu přínosů, jak pro samotné cizince, tak pro místní komunitu a společnost jako celek. Proto je potřeba ji podporovat a rozvíjet zavádění metod komunitní práce v prostředí cizinců obecně. Jak jsme pozorovali, pomáhá cizincům lépe se adaptovat na nové prostředí, posiluje pocit sounáležitosti a bezpečí v místní komunitě, zabraňuje sociální izolaci a přispívá k mezikulturním vztahům. Také umožňuje jazykovou integraci a kulturní adaptaci, umožňuje rychlejší osvojení lokálních zvyklostí a hodnot, pomáhá eliminovat komunikační bariéry mezi cizinci a místními obyvateli, zvyšuje jejich šance na stabilní příjem a ekonomickou nezávislost, podporuje vzájemné porozumění a předchází předsudkům či xenofobii, posiluje spolupráci mezi cizinci a místními obyvateli, snižuje riziko marginalizace/separace a radikalizace znevýhodněných skupin, pomáhá identifikovat specifické potřeby cizinců, povzbuzuje cizince k aktivní účasti na veřejném životě a posiluje dobrovolnictví a solidaritu v komunitě.

Určeno pro:

- Ministerstva (MV, MPSV) – integrační programy

- Kraje a obce – lokální integrační politika
- Integrační centra a NNO

- **Podporovat začleňování integračních opatření do služeb a agend pro majoritu**

Důležité je, aby se nevytvářely separátní a specifické služby pro cizince a projekty podporovaly zapojení celé řady institucí (**mainstreaming**). Nevytvářejme pro cizince jen specializované služby, ale dosahujeme v dlouhodobějším měřítku takového standardu úrovně života, že veřejné i soukromé instituce budou schopny služby poskytovat takovým způsobem, aby dokázaly obsloužit všechny obyvatele města bez rozdílu. Příkladem dobré praxe v této oblasti byl projekt PIXLA, který začlenil příchozí uprchlíky do stávající sociální služby nízkoprahové zařízení pro děti a mládež doposud využívané majoritou.

Určeno pro:

- Veřejné instituce – státní správa a samospráva
- NNO

- **Vytvářet místní strategie integrace na úrovni samospráv**

Integrace by měla být podporovaným a řízeným procesem, který nelze přenést jen na neziskové organizace. Nezastupitelná je role samospráv. Na lokální úrovni je potřeba disponovat vlastní **místní strategií integrace** a podpořit schopnost vytvářet nástroje a postupy, které reagují na konkrétní situace a výzvy. Služby by měly být zasazeny do širšího rámce, nejen je budovat odspoda.

Určeno pro:

- MV – garant integrační politiky
- Kraje a obce – lokální integrační politika

- **Podporovat síťování**

Metoda síťování je efektivní, je základem integrační práce. Vyžaduje zapojit a aktivizovat množství místních aktérů integrace. Je potřebné systematicky vytvářet vazby, které vytvoří potenciál pro hledání možností spolupráce při dosahování společných cílů. Hledání řešení, jak se ukazuje, vyžaduje zapojení množství aktérů integrace – nejen různých druhů organizací, ale i veřejnosti a sítí cizinců. Dobře vedené síťování vede k aktivizaci místních aktérů integrace a vytváří značný znalostní potenciál k tvorbě námětů a řešení problémů v místech. Úspěšnost síťování se ukázala napříč jednotlivými projekty, bylo významnou a efektivní metodou práce vedoucí k dosahování projektových cílů. Propojování organizací a pracovníků vedlo k lepšímu využití místních zdrojů a kapacit, přesnější a rychlejší reakci na potřeby cílové skupiny, zvýšení dostupnosti služeb a udržitelnosti výsledků.

Určeno pro:

- Poskytovatelé integračních a souvisejících služeb
- Veřejné instituce – státní správa a samospráva

- **Inspirovat se zkušenostmi z práce s nezletilými bez doprovodu v rámci transformačních procesů ústavní péče**

V době kapacitní nouze ústavních zařízení pro děti vzniklo zařízení Hnízdo, které poskytovalo své služby nezletilým bez doprovodu (od 15 let) a mladým dospělým uprchlíkům z Ukrajiny. Poskytovaná služba byla propojena s ubytováním. Jeho příkladem se inspirovala společnost Člověk v tísni. Přístup a zkušenosti pracovníků lze přenést také na další subjekty pracující s danou cílovou skupinou či vytvoření alternativy malokapacitní pobytové služby komunitního typu v českém systému péče o ohrožené děti s důrazem na samostatnost a zapojení do společnosti.

Určeno pro:

- Ministerstva (MŠMT, MPSV)