



Financováno
Evropskou unií



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

Závěrečná zpráva

Případové studie z výzev č. 99 a č. 54 OPZ+

ZADAVATEL: MPSV ČR

Obsah

Manažerské shrnutí.....	3
Zjištění z případových studií	5
Doporučení.....	9
Metodologie a průběh šetření	15
1. Případová studie – Projekt Hnízdo – začleňování mladistvých z Ukrajiny v Praze	18
Úvod	18
Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi	20
Způsob práce s cílovou skupinou	22
Přínosy pro cílovou skupinu	24
Zkušenosti z realizace	28
2. Případová studie – Projekt Na odnomu korabli	30
Úvod	30
Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi	33
Způsob práce s cílovou skupinou	35
Přínosy pro cílovou skupinu	37
Zkušenosti z realizace	40
3. Případová studie – Projekt Integrovní a komunitní centrum Svit	41
Úvod	41
Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi	43
Způsob práce s cílovou skupinou	45
Přínosy projektu pro cílovou skupinu	48
Zkušenosti z realizace	51
4. Případová studie – Projekt Pomáháme společně – komplexní podpora sítě služeb pro ohrožené rodiny s dětmi z Ukrajiny na území ORP Chrudim	52
Úvod	52
Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi	54
Způsob práce s cílovou skupinou	56
Přínosy pro cílovou skupinu	58
Zkušenosti z realizace	61
5. Případová studie – projekt UA Pixla – poskytnutí nízkoprahových sociálních služeb ukrajinským dětem a mládeži	63
Úvod	63
Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi	65
Způsob práce s cílovou skupinou	67
Přínosy projektu pro cílovou skupinu	69

Zkušenosti z realizace	71
6. Případová studie – projekt Pomoc občanům Ukrajiny v Mostě.....	73
Úvod	73
Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi	74
Způsob práce s cílovou skupinou	76
Přínosy pro cílovou skupinu	79
Zkušenosti z realizace	82
7. Případová studie – projekt Česko-ukrajinské centrum Krajanka v Jablonci nad Nisou.....	84
Úvod	84
Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi	87
Způsob práce s cílovou skupinou	88
Přínosy pro cílovou skupinu	90
Zkušenosti z realizace	94
8. Případová studie – projekt Dumka: Multioborová podpora v oblasti duševního zdraví uprchlíků z Ukrajiny.....	95
Úvod	95
Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi	98
Způsob práce s cílovou skupinou	100
Přínosy projektu pro cílovou skupinu	102
Zkušenosti z realizace projektu	105
9. Případová studie – projekty Společně silné – Vesna jako kotva integrace; Vesna – bezpečný přístav pro rodiny prchající před válkou	107
Úvod	107
Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi	109
Způsob práce s cílovou skupinou	111
Přínosy pro cílovou skupinu	113
Zkušenosti z realizace	116

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 odnomu 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 odnomu 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 odnomu 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 nereflexovaným 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)

Metodologie a průběh šetření

Metodologie šetření

Cílem evaluačního šetření bylo zachycení dobré praxe projektů financovaných z Operačního programu zaměstnanost plus (OPZ+) v oblasti sociálního začleňování osob z Ukrajiny, a to v rámci výzvy č. 3_22_099 OPZ+ Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny² vyhlášené v říjnu 2022 a navazující výzvy č. 3_23_054 OPZ+ Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny³ vyhlášené v srpnu 2023. Celkem bylo pro účely evaluace vybráno 10 projektů, pro kterých bylo zpracováno devět případových studií.

S ohledem na dosažení cíle evaluačního šetření (zachycení dobré praxe projektů) byl jako evaluační design zvolen **Case-based Evaluation**. Tento evaluační přístup se zaměřuje na systematické vytváření a analyzování případových studií (*case studies*). Analytických jednotek může být v tomto evaluačním přístupu několik – osoby, komunity, programy, instituce, události apod. Pro účely této evaluace byly analytickou jednotkou vybrané projekty podpořené ve výše uvedených výzvách č. 099 a č. 054 OPZ+. Přidanou hodnotou zvoleného evaluačního designu byla možnost využití *Cross-case Analysis*, což je výzkumná metoda, která umožňuje vzájemně porovnávat výsledky jednotlivých případových studií s cílem vytváření nových poznatků, které byly následně promítnuty do doporučení.

Pro zpracování případových studií byly **vybrány následující projekty**:

- Společně silné – Vesna jako kotva integrace
- Vesna – bezpečný přístav pro rodiny prchající před válkou
- UA Pixla – poskytnutí nízkoprahových sociálních služeb ukrajinským dětem a mládeži
- Česko-ukrajinské centrum Krajanka v Jablonci nad Nisou
- Projekt DUMKA: Multioborová podpora v oblasti duševního zdraví uprchlíků z Ukrajiny
- Pomoc občanům Ukrajiny v Mostě
- HNÍZDO – začleňování mladistvých z Ukrajiny v Praze
- Na odnomu korabli
- Integrační a komunitní centrum Svit
- Pomáháme společně – komplexní podpora sítě služeb pro ohrožené rodiny s dětmi z Ukrajiny na území ORP Chrudim

Evaluační úkoly a evaluační otázky

K dosažení cíle evaluace byl formulován **jeden evaluační úkol a pět evaluačních otázek**. Z evaluačních otázek následně vycházela struktura pro každou případovou studii – všechny případové studie tedy mají stejnou strukturu a odpovídají na stanovené evaluační otázky.

Evaluační úkol: „Případové studie zachycující dobrou praxi projektů z výzvy č. 099 a projektů z výzvy č. 054 OPZ+.“

- Evaluační otázka č. 1: Jaký byl záměr (vize) realizovaného projektu a jaké byly zvoleny prostředky k jeho dosažení?

² <https://www.esfcr.cz/vyzva-099-opz-plus>

³ <https://www.esfcr.cz/vyzva-054-opz-plus>

- Evaluační otázka č. 2: Kdo je realizátorem projektu a s kým v rámci projektu spolupracuje?
- Evaluační otázka č. 3: Jaké způsoby práce s cílovou skupinou byly uplatňovány?
- Evaluační otázka č. 4: Jaké jsou přínosy projektu pro cílovou skupinu?
- Evaluační otázka č. 5: Jaké má realizátor projektu zkušenosti z realizace projektu?

Metody sběru a zpracování dat

Vzhledem k výše uvedeným evaluačním otázkám vycházela metodologie evaluace především z **kvalitativního výzkumného designu**. Za hlavní výzkumné techniky byly zvoleny polostrukturovaný a skupinový rozhovor, další technikou sběru a analýzy dat byl Desk Research.

Při sběru dat pomocí rozhovorů jsme postupovali následujícím způsobem: (1) definování cílové skupiny pro realizaci polostrukturovaných rozhovorů, (2) využití dat získaných z Desk Research při přípravě scénáře rozhovoru, (3) příprava scénáře rozhovoru, (4) kontaktování participantů, (5) komunikace s participanty ohledně termínu a způsobu provedení rozhovoru, (6) zaslání schválených scénářů participantům jako podklad pro přípravu na rozhovor, (7) provedení vlastního rozhovoru, (8) přepis nahrávky rozhovoru, (9) analýza rozhovoru pomocí tematické analýzy, (10) interpretace získaných výsledků, (11) zapracování výsledků a jejich provazba s dalšími získanými daty, tvorba výstupů v podobě případových studií.

Termínem Desk Research označujeme pro účely této evaluace **analýzu dokumentů**. Při analýze dokumentů jsme pracovali s již vytvořeným materiálem, který nám byl ze strany Realizátorů projektů poskytnut, dále jsme aktivně dohledávali potřebné informace na webových stránkách Realizátorů projektů i zapojených subjektů.

Poté, co byly polostrukturované a skupinové rozhovory přepsány, přešli jsme ke zpracování získaných dat v softwaru Atlas.ti. Zpracování a analýza dat probíhala průběžně tak, jak je v kvalitativním designu výzkumu běžné. Klíčovým momentem analýzy dat bylo tzv. kódování, tedy odhalování určitých významných částí textu, které poskytují hledanou informaci. Při další práci s těmito kódy, resp. zjištěními z rozhovorů či diskuzí, jsme uplatnili následující postupy, díky nimž jsou zjištění zachycena komplexně (včetně jejich souvislostí). V tabulce níže přehledně uvádíme postupy, které byly při kódování rozhovorů uplatněny.

Postup při kódování rozhovorů

Název postupu	Obsah postupu
Vytváření trsů	třídění kódů do skupin dle podobnosti mezi nimi
Identifikace kontrastů	rozlišování různých kategorií určitých kódů
Zachycení vzorců	vyhledávání opakujících se soustav kódů v textu
Faktorování	identifikace skrytých faktorů ovlivňujících vznik či povahu určitého kódu (jevu)
Narativní rekonstrukce	zachycení kódu (jevu) v procesu jeho vývoje

Mentální mapování	představuje určité završení výše uvedených postupů, cílem tohoto procesu je vytváření mentálních map, jež graficky znázorňují souvislosti mezi kódy (jevy)
-------------------	--

Počty realizovaných rozhovorů

Následovat bude výčet toho, kolik rozhovorů a s jakými participanty bylo v rámci evaluace realizováno.

Pro zpracování případových studií jsme realizovali 36 polostrukturovaných rozhovorů, 9 skupinových rozhovorů a 18 krátkých polostrukturovaných rozhovorů. Podrobněji níže:

- 9 polostrukturovaných rozhovorů se zástupci realizačního týmu projektů (1 v každém projektu)
- 9 skupinových rozhovorů se sociálními pracovníky či jinými relevantními pracovníky s přímou vazbou na cílovou skupinu (1 v každém projektu)
- 9 dlouhých polostrukturovaných rozhovorů s účastníky projektu (1 v každém projektu)
- 18 krátkých polostrukturovaných rozhovorů s účastníky projektu z CS (2 v každém projektu)
- 18 rozhovorů se spolupracujícími aktéry/partnery na místní úrovni (2 v každém projektu)

1. Případová studie – Projekt Hnízdo – začleňování mladistvých z Ukrajiny v Praze

Úvod

Záměrem této případové studie je zachytit dobrou praxi projektu Hnízdo – začleňování mladistvých z Ukrajiny v Praze. Tento projekt je realizován v rámci výzvy Operačního programu Zaměstnanost plus 03_22_099 Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny. Cílem případové studie je představit záměr projektu včetně jeho potřebnosti, popsat a analyzovat způsob, jakým byla podporována cílová skupina projektu, včetně zaměření na dosahované výsledky. Zaměřujeme se na osvědčené postupy a rovněž na identifikaci problémů a překážek, kterým realizátor projektu čelil. Dále se zabýváme tím, jakým způsobem tato rizika dokázal efektivně zvládat a překonávat. Zdrojem dat pro tuto případovou studii jsou rozhovory s realizačním týmem projektu, pracovníky, kteří se podíleli na přímé práci, účastníky projektu a pracovníky spolupracujících subjektů, konkrétně s Oddělením sociálně-právní ochrany dětí Praha 9 (OSPOD) a Krajským asistenčním centrem pomoci Ukrajině Praha (KACPU). Celkem jsme v průběhu listopadu 2024 realizovali sedm rozhovorů, do kterých se zapojilo 17 komunikačních partnerů.

Případová studie by měla sloužit jako inspirace pro další potenciální žadatele o podporu, kteří usilují o podobné projekty v oblasti sociálního začleňování, a také k prezentaci úspěchů, jichž bylo v rámci projektu dosaženo. Cílem je tedy nejen přispět k rozvoji dalších projektů a pomoci těm, kteří pracují v této oblasti, ale také zvýšit povědomí o důležitém tématu začleňování nezletilých osob bez doprovodu z Ukrajiny.

Vize projektu

Po příchodu prvních uprchlíků z Ukrajiny se pracovníci Armády spásy a další neziskové organizace aktivně zapojili do dobrovolnické práce na pražském KACPU. Zde byl provozován sociální hotspot, který sloužil jako první pomoc pro uprchlíky se speciálními potřebami, včetně osob se zdravotním postižením nebo duševním onemocněním. Během této činnosti se čím dál častěji setkávali s nezletilými uprchlíky bez doprovodu.

Zařízení pro děti cizince nemělo dostatečnou kapacitu pro přijetí všech nezletilých bez doprovodu a navíc mnoho ukrajinských dětí starších 15 let nechtělo být umístěno do dětského domova. Pracovníci hotspotu se ocitli v situacích, kdy nezletilí přišli do Česka s osobou, která je „doprovázela“, avšak toto spojení působilo spíše účelově. Tito nezletilí měli doprovod, který deklaroval, že se o ně postará, což znamenalo, že nebyli pod dohledem OSPOD. Ve skutečnosti však tyto doprovázející osoby nezletilým žádnou péči ani podporu neposkytovaly, a v horších případech mohly mít na paměti vlastní zájmy, například využívat nezletilé jako levnou pracovní sílu či je zapojovat do trestné činnosti.

Nezletilé bez doprovodu a mladé dospělé lze považovat za velmi zranitelnou skupinu, která je snadno manipulovatelná a ohrožená sociálně patologickými jevy. S příchodem dalších nezletilých bez doprovodu či s „pochybným doprovodem“ si pracovníci na hotspotu uvědomovali, že pro tuto cílovou skupinu není v rámci stávajícího systému služeb k dispozici žádné efektivní řešení.

Zatímco potřeby jiných zranitelných cílových skupin se dařilo sanovat za využití stávajících služeb, jejich vzájemným zasíťováním kolem konkrétního uprchlíka, v případě nezletilých bez doprovodu se to nedařilo. Ukázalo se, že původní představu zabezpečení potřeb této cílové skupiny na základě spolupráce týmu složeného z různých organizací, nelze naplnit. Bylo potřeba, aby vznikla služba, kterou zaštití jedna organizace, a která bude poskytovat nezletilým bez doprovodu bezpečné zázemí a stane se hlavním komunikačním partnerem OSPOD. Magistrát hlavního města Prahy poskytl pro ubytování nezletilých a mladých dospělých bez doprovodu prostory ubytovny a jako organizace, která zde bude poskytovat službu, vzešla Armáda spásy, vznikl tak projekt Hnízdo.

Hlavním cílem projektu bylo poskytnout cílové skupině bezpečné zázemí, bezpečné vztahové osoby, sociálně právní poradenství a podporu v integraci. Mezi cíle projektu patřila podpora při zajištění bydlení – nejen v uvedené ubytovně, ale také v navazujícím bydlení, zapojení do vzdělávání či zaměstnání, překonání jazykové bariéry alespoň na základní úrovni a zajištění péče o duševní i fyzické zdraví. Projekt měl také preventivní rozměr, prostřednictvím nabídky aktivit, cílil na předcházení kriminalitě a sociálně patologickým jevům.

Cílovou skupinou projektu byli **nezletilí uprchlíci z Ukrajiny** ve věku od 15 let, kteří přišli nebo se v průběhu svého pobytu v Česku ocitli bez doprovodu, a také **mladí dospělí** do 20 let bez podpůrné sociální sítě, kteří se necítili být zralí na samostatný život a potřebovali podporu k úspěšné integraci. V rámci Prahy byly identifikovány desítky nezletilých bez doprovodu nebo s doprovodem, který se o ně fakticky nestaral. Sociálně zdatnější jedinci si dokázali poradit sami, zatímco Hnízdo se soustředilo zejména na ty zranitelnější. Mezi klienty Hnízda byli mladí dospělí, kteří se nedokázali integrovat – ocitali se na okraji společnosti, měli rizikové kontakty, potýkali se s nelegálním zaměstnáním či nedostatečnou znalostí českého jazyka. I když formálně byli zletilí, ve skutečnosti to byli mladí lidé, kteří potřebovali další podporu v integraci. Někteří z klientů trpěli válečným traumatem či posttraumatickým syndromem, měli duševní problémy. Klienti byli jak z dobře situovaných rodin, které si mohly dovolit poslat své děti do České republiky, tak ze sociálně slabších rodin, jejichž odchod byl často poslední šancí, jak uniknout z tíživých životních podmínek způsobených válečným stavem.

Část potenciálních klientů byla identifikována již na hotspotu KACPU, další bylo nezbytné nalézt v terénu a nabídnout jim potřebnou pomoc a podporu. Je důležité upozornit na to, že tito mladí lidé často pociťují obavy z OSPOD, sociálních služeb a možnosti umístění do dětského domova, což může bránit jejich ochotě vyhledat pomoc.

Projekt zahrnoval **dvě klíčové aktivity**. První z těchto aktivit bylo online poradenství a terénní poradenství a druhou aktivitou bylo Hnízdo. Jádrem **první klíčové aktivity** spočívalo v poskytování základního **poradenství online nebo terénní formou**, kdy pracovníci projektu poskytovali informace o právním systému České republiky, o legislativě vztahující se k pobytu uprchlíků z Ukrajiny na území ČR, ke zdravotnímu systému, zabezpečení bydlení, nostrifikaci apod. Poradenství bylo jednorázové či krátkodobé a prostřednictvím této aktivity docházelo z části také k prvnímu kontaktu s cílovou skupinou projektu. Klientům poradenství, ale také novým zájemcům o službu, mohla být poskytnuta druhá projektová **aktivita Hnízdo**. Vstup klienta do aktivity/služby Hnízdo byl podmíněn vyhodnocením jeho potřeb. Aktivita byla založena na intenzivním case managementu, kdy každý klient měl svého klíčového pracovníka, který společně s ním individuálně plánoval, podporoval ho v dosažení cílů, síťoval na další potřebné služby apod. V případě nezletilých bez doprovodu spolupracoval s jeho opatrovníkem. Účastník této aktivity/služby mohl, ale nemusel využívat bydlení na ubytovně ve

vlastnictví Magistrátu hl. m. Praha. Součástí aktivity nebylo poskytování ubytování, ačkoliv s ním byla úzce provázána. Ubytování poskytoval Magistrát hl. m. Prahy resp. společnost Trade Centre Praha, a.s., která byla správcem dané ubytovny. Jednalo se tedy o terénní práci realizovanou jak na určené ubytovně, tak na území hl. m. Prahy. Důležitou součástí práce s klienty na ubytovně byl komunitní prvek, kdy se realizátor projektu do určité míry inspiroval terapeutickou komunitou. Sdílená pravidla, filosofie aj. směřují k tomu, aby klienti žili společně a nejen jako jednotlivci a vzájemně se podporovali. Obě aktivity probíhaly paralelně po celou dobu trvání projektu.

Službu Hnízdo začala Armáda spásy provozovat již v roce 2022. Vzhledem k vysoké poptávce po službě a v důsledku potřeby jejího udržení hledala finanční zdroje, které jí umožní další zajištění provozu. Podání projektové žádosti do Operačního programu Zaměstnanost plus umožnilo realizaci projektu po dobu dvou let. Armáda Spásy maximálně využila tuto možnost a projekt byl realizován od začátku roku 2023 do konce roku 2024, s místem realizace na území Hlavního města Prahy. Aktivita online poradenství byla poskytována všem klientům, kteří se na projektový tým/službu obrátili, byla anonymní a nebylo zjišťováno, kde klienti žijí. Aktivita Hnízdo se orientovala zejména na klienty, kteří se k pobytu evidovali na pražském KACPU. Systém krajských KACPU neumožňoval, aby se přijeli do Prahy ubytovat klienti, kteří se k pobytu evidovali v jiných krajích. Stávalo se však, že se na Hnízdo obrátilo KACPU z jiného kraje, ve kterém se evidoval nezletilý bez doprovodu, a nebylo v možnostech daného kraje ubytování zajistit. V těchto případech bylo možné dojednat výjimku pro ubytování s Magistrátem hl. m. Praha. Celkový rozpočet projektu činil 9 982 560 Kč⁴.

Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi

Projekt realizovala **Armáda Spásy v České republice, z.s.**, která je součástí mezinárodní křesťanské organizace. Služby Armády spásy se snaží naplňovat sociální, zdravotní a duchovní potřeby lidí, kteří zažívají ohrožení, osamělost, nemoc, zdravotní postižení, sociální vyloučení a jsou jinak potřební. Primární cílovou skupinou Armády spásy jsou osoby bez domova žijící na ulici, případně osoby, které žijí v nevyhovujícím bydlení. Mezi cílové skupiny patří také děti, rodina a mládež; senioři; lidé se závislostmi. Cizinci patří mezi cílové skupiny, se kterými Armáda spásy pracuje, nicméně před příchodem ukrajinských uprchlíků se jednalo zejména o cizince, kteří naplňovali charakteristiku také jiných cílových skupin, např. se ocitli bez domova. V současnosti má Armáda spásy v Česku své pobočky v sedmi krajích a patnácti městech.⁵

Pro osoby bez domova poskytuje řadu sociálních služeb a návazných služeb od terénních programů přes nízkoprahová zařízení, noclehárny, azylové domy až po možnost tréninkového bydlení, sociální rehabilitaci. Pro děti a rodiny provozuje Nízkoprahová zařízení pro děti a mládež a Sociálně aktivizační služby pro rodiny s dětmi. Mezi další poskytované služby patří Sociálně aktivizační služby pro seniory a osoby se zdravotním postižením, domovy se zvláštním režimem a služby následné péče. Armáda spásy poskytuje také zdravotní služby jako pouliční medicína, ordinace pro chudé aj. Zabývá se zaměstnáváním dlouhodobě nezaměstnaných. Vyjma těchto aktivit je Armáda spásy dlouhodobě spojena s humanitární pomocí.

⁴ Celkové náklady po ukončení realizace projektu dosáhly 8 031 516,01 Kč.

⁵ <https://armadaspasy.cz/o-nas/kdo-jsme/>

Armáda spásy, respektive její pražská pobočka, měla v době příchodu uprchlíků z Ukrajiny zkušenosti z poskytování pomoci a služeb v době krizí. Na ně navázala pomocí lidem přicházejícím z Ukrajiny. Jedním z prvních kroků bylo sestavení terénního týmu, který se zapojil do pomoci na kolejích Karlovy univerzity. Vznikl tým Koleje, který byl následně podpořen v rámci projektu KOLEJE - začleňování lidí z Ukrajiny v Praze⁶ a navázal na něj projekt U-CARE⁷. Oba projekty se zaměřením na adaptaci, začleňování, sociokulturní orientaci aj. byly podpořeny z Operačního programu Zaměstnanost Plus. Současně se začal formovat koncept Hnízda, jehož vznik provázela řada jednání a advokační činnost v zájmu této cílové skupiny. Ačkoli další aktéři s rozhodovacími pravomocemi pociťovali tuto zřetelnou potřebu, nedokázali na ni dostatečně rychle reagovat: „*Asi z důvodu toho, že to byla prostě nějaká legislativní nouze. ... A asi se obávali toho, jestli je možné to vůbec schválit, jestli to vůbec jde.*“ (zástupce realizátora projektu). Považujeme za důležité zmínit, že v době vzniku Hnízda neexistovala v ČR žádná obdoba takové služby.

Magistrát města Prahy rozhodl o vyčlenění ubytovacích kapacit pro ubytování nezletilých bez doprovodu a mladých dospělých na Praze 9, ale stále bylo potřeba vyjednávat způsob práce s cílovou skupinou a zapojení OSPOD, který se obával vysoké zátěže. Advokační práce byla dlouhodobou záležitostí a je intenzivní i v současnosti. Vznik Hnízda byl úzce spjat s vysokým západem a zájmem konkrétních pracovníků pražské pobočky Armády spásy. Tým Hnízda se skládal z vedoucího přímé práce, sociálního pracovníka a interkulturních pracovníků.

Armáda spásy při realizaci projektu spolupracovala s několika subjekty. Mezi ty nejdůležitější patřili OSPOD městské části Praha 9, Magistrát hlavního města Prahy, Trade Centre Praha, KACPU Praha.

Spolupráce s **OSPOD Prahy 9** probíhala u nezletilých klientů, u nichž byl OSPOD ustanoven jako opatrovník. Zjednodušeně řečeno OSPOD plnil roli zákonného zástupce, což v praxi znamená, že schvaloval všechny zásadní kroky, které se týkaly klienta. OSPOD byl informován o ubytování klientů v Hnízdě, jichž byl opatrovníkem. Z pozice opatrovníka podepisoval všechny důležité dokumenty týkající se nezletilého, schvaloval zdravotní ošetření a zákroky, podílel se na vyřizování humanitární dávky, kdy žádost musí za klienta podávat OSPOD. OSPOD by byl informován také v případě, pokud by se klient rozhodl Hnízdo opustit. Role OSPOD končila zejména po nabytí zletilosti dítěte, přičemž nyní již mladý dospělý mohl dále využívat služeb Hnízda. Spolupráce ze strany Hnízda s OSPOD je nezbytná. Klient, jehož byl OSPOD opatrovníkem, musel s pracovníkem OSPOD spolupracovat. Již na počátku spolupráce, byla tato navázána za předpokladu, že role Armády spásy bude spočívat v intenzivním case managementu a OSPOD bude vykonávat jen nezbytné náležitosti vztahující se k opatrovnictví.

V rámci **Magistrátu hl. m. Prahy** spolupracovala Armáda spásy zejména s odborem evidence majetku a s odborem kultury a cestovního ruchu, potažmo s oddělením národnostních menšin a cizinců, které koordinuje realizaci aktivit a opatření vztahujících se k oblasti integrace cizinců. Oddělení národnostních menšin a cizinců bylo pro Hnízdo důležitým partnerem zejména ve vztahu k výkladu různých metodik a postupů týkajících se cizinců. Trade Centre Praha a.s. je správcovskou firmou ubytovny, která je v majetku Magistrátu hl. m. Prahy. Zajišťovala veškerý chod ubytovny, opravy, běžný provoz. Klienti Hnízda, jak již bylo zmíněno, mohli a nemuseli žít na zmíněné ubytovně. Služby Hnízda

⁶ <https://armadaspasy.cz/koleje-zaclenovani-lidi-z-ukrajiny-v-praze/>

⁷ <https://armadaspasy.cz/u-care/>

a ubytování byly na sobě nezávislé. Oddělení role ubytovatele a poskytovatele služby bylo hodnoceno jako pozitivní zejména s ohledem na oddělení kontrolní a podpůrné role.

KACPU Praha spolupracovalo zejména při zajišťování služby Hnízda pro příchozí Ukrajince. V případě, kdy KACPU kontaktoval nezletilý bez doprovodu, mohl si vybrat, zda by chtěl využít služeb Hnízda, vše již za spolupráce s OSPOD. V případě, že měl nezletilý zájem, KACPU kontaktovalo Hnízdo, které mu představilo svou službu. Na KACPU se mohou obracet také mladí dospělí, kteří se ocitnou v náročné životní situaci. I v takových případech mohlo KACPU nabídnout službu Hnízda. Spolupráce mezi Armádou spásy a KACPU již po zprostředkování služby dále nepokračovala.

Armáda spásy při realizaci projektu spolupracovala také s **dalšími aktéry**, kterými byli například úřad práce při vyhledávání zaměstnání a vyřizování dávek, zdravotnická zařízení, AMIGA z.s. při řešení duševního zdraví, poskytovatelé kurzů českého jazyka apod., přičemž vždy se jednalo o spolupráci při zajišťování potřeb jednotlivých klientů. Při odchodu klientů z Hnízda, byli tito navazováni na další služby. Mezi doporučované návazné organizace patřily například Centrum pro integraci cizinců nebo Organizace pro pomoc uprchlíkům. Mezi zmiňovanými spolupracujícími organizacemi bylo také Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty, které bylo jakýmsi „mostem“ pro komunikaci s tvůrci politik, a jehož prostřednictvím mohla Armáda spásy přinášet své podněty z praxe např. k nové legislativní úpravě. Další spolupráce se vztahovala k advokační činnosti ve prospěch cílové skupiny projektu, kdy byli pracovníci projektu zváni na různá setkání za účelem představení projektu, který je vnímán jako inovativní.

Způsob práce s cílovou skupinou

Cílovou skupinu projektu oslovoval realizátor několika způsoby. Jedním z nich bylo oslovení prostřednictvím sociálních sítí, dále prostřednictvím KACPU a také prostřednictvím OSPOD. O nabízené službě informovali cílovou skupinu také prostřednictvím letáků.

S ohledem na to, že Hnízdo bylo určeno pro všechny nezletilé bez doprovodu a mladé zletilé, kteří mohli na území ČR přijít bez doprovodu nebo se bez doprovodu ocitli v průběhu svého pobytu, bylo důležité vymyslet, **jakým způsobem tuto cílovou skupinu oslovit**, jak budovat důvěru, aby se na službu obraceli. Tak vznikl nápad realizovat aktivitu online poradenství. Realizátor si založil **profily na sociálních sítích** – na instagramu, facebooku, telegramu – začal postovat informace o službě a rady vztahující se k pobytu v Česku, vytvořil medailonky svých pracovníků s bližšími informacemi a jejich příběhy, zveřejňoval informace také o jiných dostupných službách pro Ukrajince, platil si reklamní příspěvky a cílová skupina začala reagovat a ozývat se.

Dále klienti dostávali informace o Hnízdu **prostřednictvím sociální linky KACPU** nebo přímo na hotspotu KACPU. Pokud se na KACPU dostavil nezletilý bez doprovodu nebo s doprovodem, o kterém pracovníci pochybovali, byl informován o možnosti využít služeb Hnízda. Stejně tomu bylo v případě, kdy takový klient zatelefonoval na sociální linku nebo se již v průběhu svého pobytu na KACPU obrátil osobně. Podobně tomu bylo také při získávání klientů **prostřednictvím OSPOD**. Pokud si potenciální klient vybral Hnízdo, pak mu pracovníci Hnízda vysvětlili, jaká je to služba, jaká jsou pravidla služby, odpovídali na otázky apod. Pracovníci často naráželi na nedůvěru cílové skupiny, na obavy ze zbavení rodičů příchozích dětí rodičovských práv, na obavy z umístění do dětského domova, nedůvěru v instituce a v služby, které jsou poskytovány zdarma. Snažili se proto od počátku vystupovat

partnersky, vstřícně. Stávalo se, že potenciální (již zletilý) klient měl zájem pouze o ubytování, což bez doprovodné služby nebylo možné, a také, že odmítl služby Hnízda z toho důvodu, že by byl pod „kontrolou“ pracovníků služby, která by zastávala roli rodiče.

Důležitým aspektem pro navázání důvěry s cílovou skupinou projektu, ale také s rodiči dětí a mladých dospělých, kteří se zajímali o to, kde jejich dítě žije, byla **znalost jazyka cílové skupiny** pracovníky Hnízda. Klienti i jejich rodiče si mohli o Hnízdě s pracovníky promluvit (telefonicky), zeptat se na vše, co je zajímalo. Navíc mohli pracovníky považovat za pozitivní příklad integrace. Postupem času klienti Hnízda předávali informace o Hnízdu svým přátelům a známým, doporučovali tuto službu, a tak začali potenciální klienti oslovovat Hnízdo i sami. Zájem klientů o aktivity projektu se proměňoval. Byla období, kdy realizátor zaznamenal vyšší zájem o online poradenství a terénní poradenství, jindy zase více klientů vyhledávalo službu Hnízda spojenou s bydlením. Realizátor nevysledoval žádné pravidelnosti v zájmu o jednu či druhou aktivitu projektu.

O zařazení klientů do aktivit projektu rozhodovala poptávka potenciálního klienta a také **průběh anamnestického rozhovoru a zmapování klientovy situace**. Pokud se na pracovníky Hnízda obrátil někdo, kdo potřeboval pomoci pouze s jednotlivostmi např. s nostrifikací, ohledně dávek apod., pak byl zařazen do aktivity online poradenství a terénní poradenství. Stávalo se, že službu oslovil klient, který přišel s potřebou konzultovat jednotlivost, a při úvodním rozhovoru se ukázalo, že bude potřeba dlouhodobější spolupráce. Takový klient byl zařazen do druhé aktivity, kde mu bylo poskytováno „pouze“ dlouhodobé poradenství, nebo, což je častější varianta, využíval zároveň i možnost ubytování. Obecně lze říci, že klient, který vstoupil do první aktivity online poradenství a terénní poradenství, mohl být následně zapojen a „převeden“ do druhé aktivity Hnízdo. Aktivity se však navzájem nepodmiňovaly.

Délka zapojení účastníků se lišila, přičemž na ni měly značný vliv především socioekonomické postavení klientů a jasnost představ o budoucnosti. Klienti, kteří do Hnízda přišli a věděli, například že chtějí studovat, připravovali se na vysokou školu, orientovali se v českém prostředí, rychle si osvojili jazyk apod., Hnízdo poměrně brzy opouštěli. U klientů, kteří neměli jasnou představu o své budoucnosti, hůře se orientovali, měli komplikované „osobní pozadí“, služba spolupracovala na naplňování vícero potřeb. Tito klienti pak zůstávali ve službě déle. Svou roli hrála také intenzita spolupráce, čím intenzivněji klient pracoval na dosahování cílů, tím kratší dobu v Hnízdě zůstával. Na intenzitu zapojení měla vliv například míra traumatizace klienta, s jakými potížemi se potýkal, osobnostní rysy apod. „... takže to je možná ta souhra toho, kdy se setkávají potřeby toho klienta s tím, co Hnízdo umí nabídnout. A někdy je to okamžité a tím pádem to zafunguje a někdy ... to trvá déle, než se tyto dva body protnou.“ (pracovník projektu) Jak už bylo uvedeno, aktivita Hnízdo byla postavena na intenzivním case managementu. Každý účastník projektu měl svého klíčového pracovníka, který s ním zpracovával plán rozvoje. Jednoduše řečeno, společně komunikovali o tom, co by si klient přál, co ho baví, v čem by se chtěl rozvíjet, co se mu daří a co ne aj. V závislosti na tom si stanovoval své cíle do dalšího období. Pokud se ukázalo, že klient již pro naplňování svých cílů nepotřebuje podporu Hnízda, nebo pokud se klient blížil dovršení horní věkové hranice zapojení do služby, byl připravován na odchod.

Do listopadu 2024 bylo **do aktivity Hnízdo zapojeno 61 klientů, z nichž 55 bylo podpořeno více než 40 hodinami přímé práce.**⁸ Službu opustilo 33 klientů, kteří nejčastěji odešli do nájemního bydlení (12), na ubytovnu (8), do jiného státu (5), zpět na Ukrajinu (3), k rodině nebo do jiné pobytové služby (shodně 2), na koleje (1).

V rámci aktivity online poradenství a terénní poradenství zaznamenali pracovníci **156 kontaktů v online poradenství, 34 kontaktů v kontaktním terénním poradenství a dalších 48 kontaktů** bylo uskutečněno s klienty, kteří službu vyhledali na základě doporučení známých a přátel (nikoliv online či v terénu).⁹ V případě online poradenství a terénního poradenství žádný z klientů nedosáhl podpory 40 hodin, neboť jak už bylo zmíněno výše, jednalo se o krátkodobou aktivitu.

Přínosy pro cílovou skupinu

Projekt sestával ze dvou aktivit, jednou z aktivit bylo základní, obvykle jednorázové poradenství, poskytované online nebo terénní formou. Očekávané dopady směřovaly k poskytnutí podpory pro **vyřešení jednorázové potřeby klienta**. Druhá aktivita byla založena na intenzivní spolupráci s mladistvými uprchlíky bez doprovodu a mladými dospělými z Ukrajiny, plánování jejich rozvoje, **zajištění širokého spektra podpory** a měla za cíl pokrýt co nejširší paletu potřeb. Očekáváno bylo, že projektové aktivity mohou přispět k:

- psychické stabilizaci klientů,
- socio-ekonomická stabilizace (finanční stabilizace a zajištění bydlení),
- dosažení co nejvyššího stupně ukončeného vzdělání a vhodné uplatnění na trhu práce,
- navázání podpůrných vztahů s vrstevníky,
- rozvoj zdravého trávení volného času a seberealizace.

Nejčastějšími oblastmi, ve kterých podle pracovníků projektu získali účastníci online poradenství a terénního poradenství podporu, byly informace o kurzech českého jazyka, prodloužení víza, zdravotním pojištění, zaměstnání, bydlení a vyřízení dávek. Pracovníci projektu poskytovali poradenství o tom, kde a jak lze absolvovat kurzy českého jazyka a jaká je jejich úroveň, co potřebují uprchlíci k prodloužení víza za účelem dočasné ochrany, jaký je v Česku systém zdravotního pojištění a kde a jakým způsobem lze uhradit případný vzniklý dluh, jak a proč se registrovat na úřadu práce, jak vyřídit dávky na nezletilého v doprovodu jiné dospělé osoby než rodiče apod. Pracovníci nejen poskytovali poradenství, ale v případě potřeby také doprovázeli klienty na jednání.

Pracovníci projektu se shodovali na tom, že hlavním přínosem aktivity Hnízdo bylo poskytnutí bezpečného prostředí, díky němuž se mohli jejich klienti **postupně osamostatnit**: „... *mi připadá, že se daří u všech, kteří v Hnízdě jsou, postupné osamostatňování se, ... mají podporu ostatních obyvatel i nás jako týmu. Ve spoustě věcech si musí nebo chtějí poradit sami a tady je to bezpečné prostředí, kde můžou, protože když se stane jakýkoliv problém, tak to mají kde řešit. A to si myslím, že je věc, kterou*

⁸ Za celou dobu realizace projektu bylo více než 40 hodinami přímé práce podpořeno celkem 56 osob a poskytnuto celkem 7925,85 hod poradenství. Průměrný rozsah poradenství na jednoho klienta činil 141,5 hod.

⁹ Za celou dobu realizace projektu zaznamenali pracovníci 315 kontaktů.

sice aktivně neměříme, ale ... sledujeme, protože jí nejde přehlédnout. A to je to osamostatňování se a ten pomalý vstup do dospělosti, který nastal u každého jednoho klienta.“

Dalším, pracovníky jmenovaným přínosem projektu, bylo **osvojení si českého jazyka**. V závislosti na potřebách klientů, ale i dalších vlivech (např. vůle, píle, finanční prostředky, časové možnosti, plánu zůstat v Česku) se lišila úroveň češtiny, které klienti dosáhli. Jeden z klientů Hnízda například uvedl: *„Když jsem přijel, měl jsem za cíl zapsat se a studovat v angličtině. Tři nebo čtyři měsíce jsem se učil anglicky, ale česky vůbec. ... Proto byla čeština až na druhém místě. Pak jsem si uvědomil, že bude rozumné se naučit česky, že se budu muset naučit česky kvůli práci a studiu. Rozhodl jsem se, že bych měl navštěvovat kurzy češtiny.“* Někteří klienti toužili studovat na vysoké škole v českém jazyce, a proto navštěvovali intenzivní kurzy. Jiní klienti chtěli v Česku pracovat a stačilo jim zvládnout nižší úroveň jazyka. Někteří klienti si nemohli dovolit nepracovat, měli horší sociální zázemí, a tak se studiu češtiny věnovali v menší míře. Pracovníci projektu se snažili každému klientovi nalézt kurz, který mu vyhovoval a odpovídal jeho potřebám, nejlépe poskytovaný zdarma. Do kurzů češtiny se zapojila více než polovina klientů Hnízda (38 klientů). Na pokrok v češtině mělo vliv také zapojení se do pracovního kolektivu, ve kterém se běžně komunikuje česky. Pracovníci projektu se proto snažili o to, aby jejich klienti upřednostňovali zaměstnání např. v restauracích, kde museli komunikovat, před prací ve stavebnictví nebo ve skladu. *„Vždycky záleží na tom klientovi. Buď už vyloženě má za cíl naučit se česky, jít studovat ..., tak těm se to podaří. Když tu jsou klienti, co potřebují hlavně vydělávat, tak se jim podaří jenom základ, ale stačí jim to.“* (pracovník projektu o osvojování si českého jazyka) Klienti využívali různé způsoby, jak se naučit česky: *„Mně pomáhá, když se dívám na filmy v češtině s titulky, čtu knihy v češtině. No a mám dvě kamarádky, které nejsou Češky, ale narodili se v České republice a čeština je jejich mateřský jazyk ...“* (klient Hnízda)

Mezi dopady projektu byla uváděna také **ekonomická stabilizace klienta**. Pracovníci projektu vysvětlovali klientům, proč je výhodné mít legální zaměstnání, vyhledávali spolu s klientem pracovní nabídky, sepisovali životopis, učili je dovednostem nezbytným pro zapojení na trhu práce. Z hlediska legálního zaměstnání naráželi na bariéru, kdy zaměstnavatelé nechtěli uzavírat pracovní smlouvy s nezletilými. *„Ano, nikdo se o to nechce starat (pozn. myšleno zaměstnavatelé o zaměstnávání nezletilých), proto pro ty nezletilé, bohužel, nelegální práce má jednu velkou výhodu a to je to, že ji budou mít.“* (pracovník projektu) Klienti přijímali nelegální práci, protože pro ně byla finančně výhodnější, a to i přesto, že si následně museli sami hradit zdravotní pojištění a byli si vědomi rizik. Část klientů pracovala brigádně (14 klientů), část na hlavní pracovní poměr (29 klientů).

Klienti se cítili být **orientovaní v systému** zdravotnictví, v tom, na jakém úřadě, co vyřídit – vízum, dávky, pojištění apod.: *„Pochopil jsem některé základy, které potřebuji znát. Možná jsem si nezapamatoval všechno, ale základy ano ... Myslím, že vím všechno, co potřebuji vědět.“* (klient Hnízda)

Projektové aktivity měly dopad také na **zdravotní stav klientů**, ať už psychický, tak fyzický. Pracovníci popisovali, že mnohdy nebylo zpočátku patrné, že klienti trpí psychickými potížemi. V průběhu jejich pobytu v Hnízdě se však ukazovalo, že nedosahovali žádných z vytýčených cílů, nechtělo se jim vstávat, nic jim nevyhovovalo, nedostavovali se na pohovory. *„Ze začátku řešíme, chceš to vůbec (pozn. o klientovi)? On se nám po nějaké době přizná, já nechci nic.“* (pracovník projektu) Pohled klientů na

psychologickou pomoc se různil, mnohdy byl odmítavý, a proto ji museli pracovníci nabízet opatrně. Psychická pohoda byla nejdůležitějším aspektem pro dosahování cílů v dalších zmiňovaných oblastech. Poměrně náročné bylo pro klienty pochopení systému zdravotního pojištění a zdravotního systému, který je na Ukrajině odlišný. „*Velmi mi pomohli, bez Hnízda bych se v tom nikdy nevyznal, nepochopil bych to.*“ (klient Hnízda o systému zdravotnictví) Většině klientů Hnízda byl zajištěn ošetřující lékař, stejně jako odborní lékaři (stomatolog, gynekolog aj.). Při odchodu z Hnízda klienti měli na své lékaře kontakty a věděli, kam se obrátit v případě, že by potřebovali ošetření.

Část klientů Hnízda se **věnovala studiu**, v čemž byli pracovníky Hnízda podporováni. Někteří přicházeli a ještě studovali na střední škole, a tak pokračovali v online studiu na Ukrajině. Pracovníci projektu řešili se svými klienty český vzdělávací systém, nostrifikace, přípravy a přípravné kurzy na vysokou školu. Z klientů Hnízda studovalo střední nebo vysokou školu nebo se pokoušelo o studium na vysoké škole celkem 33 klientů.

Klienti Hnízda byli v době svého odchodu **orientovaní také v systémech**, které považujeme za samozřejmé např. doprava, bankovníctví – účet, platební karta. Při příchodu do Hnízda jim byla nabídnuta pomoc při **zajišťování sebeobsluhy** – jak si vyprat, jak si uvařit, pořádána byla společná vaření. Pracovníci Hnízda se snažili nabídnout klientům běžné aktivity, které zažívají jejich vrstevníci. Důležité bylo také **posilování vzájemných vazeb** mezi klienty formou komunitních aktivit. Právě vzájemná podpora uvnitř komunity bývá v prvních měsících po příchodu velmi důležitá. Tématem práce s ukrajinskými klienty byly také **české zvyklosti, česká mentalita** a srovnání s tou ukrajinskou. „*Například jsme byli na takovém výjezdu, měli jsme tam různé kvízové hry o České republice. Kde jsme se dozvěděli o českém zeměpisu, o českých městech, českých fotbalových týmech, českém jídle, kultuře.*“ (klient Hnízda) Klienti se občas setkávali s verbálními útoky na veřejnosti. Pokud o tom chtěli s pracovníky komunikovat, probírali například, jaké nálady panují v české společnosti a proč tomu tak může být.

V případě klientů, kteří využívali služby Hnízda a zároveň byli v Hnízdě ubytováni, lze sledovat **odlišná očekávání** ze strany realizátora projektu a zapojeného OSPOD. OSPOD očekával, že služba Hnízda bude sloužit pro nezletilé, kteří budou vykazovat vyšší míru samostatnosti, budou mít vytýčené cíle a budou jich za podpory Hnízda dosahovat. Byť se v průběhu trvání projektu pouze v případě jednoho klienta stala situace, že byl z Hnízda přemístěn do Zařízení pro děti – cizince, uvítal by OSPOD vyšší míru režimovosti Hnízda, pravidelnost denního režimu a aktivit, celodenní dohled nad nezletilými, podobně jako tomu je v ústavních zařízeních. S tímto požadavkem se pracovníci setkali také ze strany rodičů některých klientů, kteří měli jiná (vyšší) očekávání od svých dětí. Tato očekávání se promítala také do hodnocení dopadů. Pracovníci OSPOD očekávali mnohem rychlejší resp. větší komunikační schopnosti v češtině, studující úspěšné klienty, rychlou integraci do české společnosti. Pracovníci Hnízda naopak hovořili o pomoci široké škále klientů, kteří se mnohdy potýkali s řadou problémů, byli ohroženi sociálně-patologickými jevy. Patrná byla také očekávání OSPOD, že Hnízdo bude plnit roli krizového zařízení. Projekt Hnízda byl realizován na ubytovně, ze které část obývají ukrajinské matky s dětmi a část klienti Hnízda. V rámci projektu byly posilovány vztahy mezi ubytovanými účastníky projektu, které z jedné strany mohou u klientů posilovat pocit bezpečí a bezpečných vazeb, jež jsou pro příchod

uprchlíky velmi důležité, na straně druhé mohou mít podle OSPOD vliv na nižší, pomalejší integraci do české společnosti a úroveň osvojení si českého jazyka.

Příběh účastníka projektu – Vasyl, 18 let

Vasyl přijel do České republiky před rokem se svou matkou. Zvažovali, zda nemá jet do Německa, protože o Česku nic neslyšel, jen že existuje. Nakonec vybrali Česko, protože tady měla matka známou, která mu mohla dělat opatrovníka. Plán byl takový, že poté, co společně vyřídí nezbytnosti, vrátí se matka zpět na Ukrajinu. V době příjezdu měl Vasyl 17 let.

Společně si pronajali pokoj v ubytování hostelového typu. Společně s matkou vyřídili opatrovnictví, nakoupili společně vše potřebné k životu, nějaké jídlo apod. Objížděli organizace, které pomáhají Ukrajincům, a hledali řešení své situace. V jednom z center pomoci Ukrajincům se dozvěděli o Hnízdě a bylo rozhodnuto. Matka se po necelém týdnu vrátila zpět na Ukrajinu. Po odjezdu matky kontaktovali Vasylovi kamarádi, které znal z Ukrajiny. Tam se s nimi příliš nebavil, ale tady byl rád, že někoho zná. Ukázali mu Prahu, chodili často na procházky. Měl problémy zorientovat se v tak velkém městě, nechápal systém dopravy. *„Je tady spousta různých dopravních prostředků, metro, tramvaje, a přestupních uzlů. To pro mě bylo velmi nezvyklé a často jsem nemohl přijít na to, jak se dostat na určité místo, dojel jsem někam úplně jinam.“* Vasyl pochází z malého města. Byl překvapený, jak je Praha krásná. Pokud něco potřeboval, obrátil se na opatrovnici a ta mu pomohla nakoupit, obstarat základní záležitosti.

Asi po měsíci se přestěhoval do Hnízda. Zpočátku mu dělalo problém bydlení s dalšími klienty z Ukrajiny. *„Když jsem přišel do Hnízda, potřeboval jsem nějaký čas, abych si na něj zvykl. Protože na Ukrajině jsme se často stěhovali z města do města, s lidmi jsem moc nekomunikoval, nekomunikoval se, a tady jsem potřeboval nějaký čas, abych se s někým seznámil, abych se rozmluvil a cítil se lépe v kolektivu ostatních.“*

Na Ukrajině Vasyl studoval střední školu, k jejímuž dokončení mu scházelo půl roku. Už na Ukrajině studoval online, a tak ve studiu v Hnízdě dál pokračoval. Závěrečné zkoušky, obdobu české maturity, skládal v Brně. Po svém příchodu do Hnízda začal navštěvovat kurz češtiny, který ale po třech měsících opustil, a to ho nyní mrzí. Potřeboval peníze, a tak se rozhodl, že si musí najít práci: „... (pozn. s pracovníci Hnízda) *napsali jsme životopis, odpovídali jsme na spoustu inzerátů, odpovídali jsme na spoustu nabídek práce. Posílali jsme je do KFC, Ikea atd.*“ Nakonec práci našel sám v jednom restauračním zařízení, kde pracoval jako kuchař, a dále pracoval na noční směny, uklízel. Češtinu se sám neučil, ale něco pochopil v práci. Líbilo se mu tam, byl tam dobrý kolektiv.

V Hnízdě mu pomohli najít nějaké sportovní kroužky a důležité taky bylo, že mu pomohli vyřídít dávky na úřadu práce. Díky Hnízdu řešil také svůj zdravotní stav, měl svého lékaře, stomatologa a byl i u očního lékaře. Díky doprovodům na různé úřady pochopil, jaké jsou v Praze dopravní uzly, zorientoval se. S pracovníci Hnízda se scházel každý týden a v rámci individuálního plánování si povídali o tom, co by si přál, jaké jsou jeho cíle a v čem mu pracovník může pomoci.

Péči o sebe zvládal sám, dokázal si uvařit základní jídla, vyprat si oblečení, nakoupit, co potřeboval. S penězi se naučil hospodařit: „*Žiji skromně, kupuji jen to, co potřebuji, jídlo a oblečení, a každý měsíc šetřím, abych si v budoucnu mohl něco koupit. Chci si udělat řidičský průkaz a koupit si auto, takže si na to šetřím peníze.*“

Ještě nevěděl, co by chtěl dělat v budoucnosti, pokud se mu bude dařit, zůstane v Česku, v Praze. Spíše než o cílech, hovořil o přáních, chtěl znovu začít pracovat na své češtině a možná studovat vysokou školu, chtěl i více sportovat.

Myslel si, že bez Hnízda by nejspíše nic neřešil a vše by bylo mnohem složitější: „*Bylo by těžké vypořádat se se všemi lékaři a úřadem práce. Nebýt Hnízda, asi bych seděl doma a neřešil zdravotní problémy, které bylo třeba řešit. Asi bych ani nehledal práci, ani bych neřešil nějaké koníčky, to mi hodně pomohlo Hnízdo. Sám jsem absolutně netušil, kde co najít. Bez Hnízda bych všechny tyto problémy nedokázal vyřešit, těžko bych se dostával k informacím a sám bych na to nepřišel.*“ Díky Hnízdu se cítil mnohem samostatněji a sebejistěji než kdy dříve. Kdykoliv cokoliv potřeboval, měl se na koho obrátit, ale myslel si, že už se v Česku orientoval natolik, že by samostatný život zvládl.

Zkušenosti z realizace

Celý projekt byl ve své podstatě inovativní. Péče o nezletilé české děti i cizince, o které nepečuje jejich zákonný zástupce, byla doposud navázána téměř výhradně na ústavní zařízení (pokud pomineme náhradní rodinnou péči), případně časově omezenou péči v zařízení sociálně-právní ochrany ZDVOP. Při svém vzniku průkopníci služby naráželi na celou řadu bariér, setkávali se s obavami z nové služby. Vytvoření pobytových sociálních služeb pro tuto cílovou skupinu má své příznivce i odpůrce, nicméně ústavní zařízení neměla dostatečné kapacity na přijetí vyššího množství příchozích nezletilých z Ukrajiny a inovace v zajištění služeb se tak nabízela jako dostupné řešení. Prosazení služby Hnízdo a počáteční nastavení spolupráce směrem k MPSV, Magistrátu hl. m. Prahy, OSPOD, je hodnoceno jako extrémně náročné. Přestože Hnízdo nebylo pobytovou službou, bylo bydlení podmíněno využíváním intenzivní podpory, která kladla důraz na integraci. Z praxe Hnízda čerpala zkušenosti společnost Člověk v tísni, která zavedla službu Bezpečný přístav pro ukrajinské nezletilé a mladé dospělé bez doprovodu ve věku od 15 do 21 let. Tuto službu nabízí v Praze, Karlových Varech a Plzni. Pracovníci Armády spásy jsou často zváni k prezentaci Hnízda jako inovativního prvku v českém prostředí, sdílejí své zkušenosti z praxe a mohou sloužit jako inspirace pro vytvoření obdobných zařízení pro nezletilé cizince (nikoliv jen Ukrajince) i české děti. Ačkoliv se pracovníci Armády spásy intenzivně věnují advokační činnosti a praxe Hnízda už je dostatečně dlouhá, je poukazováno na to, že stále takový model služby není v legislativě ukotven.

Pracovníci, kteří byli u vzniku Hnízda, uváděli, že v důsledku toho, že se jednalo v Česku o **nový model práce s touto cílovou skupinou**, trvalo přibližně rok, než se podařilo, aby Hnízdo mělo jasnou metodiku, pozici v systému, odpovídající pracovní tým. Při vzniku metodiky se Armáda spásy inspirovala z různých modelů práce s cílovou skupinou od práce terénních pracovníků nízkoprahových zařízení pro děti a mládež přes intenzivní case management uplatňovaný v modelu péče o duševní zdraví, práci komunitních týmů péče o duševní zdraví po způsob práce v terapeutické komunitě. Všechny tyto

přístupy se navzájem prolínaly a prostupovala jimi integrační práce. Od metodiky se odvíjely potřebné odborné **kompetence pracovního týmu Hnízda**. Všichni pracovníci v přímé práci (sociální a interkulturní pracovníci) byli dvojjazyční, ovládali jak češtinu, tak ukrajinštinu nebo ruštinu. Většina z nich byla cizinci, kteří žili na území Česka již delší dobu. Byť sami nebyli válečnými uprchlíky, měli vlastní žité zkušenosti s integrací do české společnosti, což považovali za devízu. Za důležitý rys pracovníka Hnízda byl považován taky lidský přístup a společný hodnotový rámec, který byl spojen s nezásluhovostí poskytování služby. Ta byla považována za zásadní.

Jako funkční řešení se ukázalo síťování služeb v závislosti na potřebách každého klienta. Před podáním projektové žádosti realizátor zvažoval zapojení **dalších odborných pracovníků**, zakomponování větší multidisciplinarity. V projektu působil právník a další potřeby účastníků byly řešeny síťováním na služby dalších organizací. Tento přístup byl zvolen jednak v závislosti na možných maximálních nákladech projektu a jednak v souvislosti s předpokládanými individuálními potřebami účastníků projektu, které mohly vést k nerovnoměrnému zatížení odborných pracovníků.

Za osvědčený lze označit způsob **oslovování potenciálních klientů** prostřednictvím sociálních sítí, kdy služba začala využívat komunikační kanály cílové skupiny. Díky své otevřenosti, sdílení příběhů svých pracovníků, online poradenství se na Hnízdo začali nezletilí sami obracet. V průběhu rozhovorů jsme se setkali také s názorem, že tento způsob oslovování klientů není vhodný, zejména z důvodu „přilákání“ dalších nezletilých z Ukrajiny a „škodlivosti“ sociálních sítí.

Celá práce Hnízda stála na **budování důvěry mezi klientem a pracovníkem**. Vzhledem k věku klientů byla služba postavena na budování vzájemného vztahu, který na jednu stranu musel mít své hranice, na straně druhé bylo potřeba, aby pracovníci byli klientovi blízko. K budování vztahu mezi pracovníky a klienty i mezi klienty navzájem se jako vhodný nástroj osvědčily **komunitní aktivity**.

Z hlediska bariér byly zmiňovány potíže dotýkající se práce s cílovou skupinou, potíže při administraci. V průběhu projektu se měnil způsob finanční podpory Ukrajinců a někteří klienti Hnízda se potýkali s menšími či většími dluhy nejčastěji za ubytování nebo za zdravotní pojištění. Část dluhů byla dočasných, vznikla v důsledku návaznosti plateb za bydlení a výplaty dávek či mzdy, v průběhu kalendářního měsíce byly dluhy splaceny. Staly se však i případy, kdy klientovi vznikl dluh, který nebyl schopen splatit. Pracovníci projektu pro podporu klientů v těchto případech využívali jiné finanční zdroje.

Projekt ve svém nastavení počítal také se **zapojením dobrovolníků**, což se nezdařilo. Po počátečních pokusech se projektový tým rozhodl na činnost dobrovolníků rezignovat, zejména s ohledem na časovou náročnost práce s nimi. Ukázalo se také, že jejich zapojení do práce s klienty vyžaduje dobré načasování s ohledem na potřeby a psychický stav klientů, kteří se ocitají v novém prostředí, obklopeni řadou „cizích“ lidí. Dobrovolnictví bylo zpětně hodnoceno jako činnost, na kterou by se realizátor zaměřil ve větší míře. Jeho využití by bylo žádoucí zejména při podpoře klientů v osvojování si českého jazyka.

Náročné bylo také **vyhledávání návazného bydlení** pro klienty, kdy pracovníci měli jen omezené možnosti. Ty byly způsobeny obecně nedostupností bydlení v Praze, „nechutí“ soukromých pronajímatelů ubytovávat Ukrajince, nízkou dostupností sociálního bydlení.

Realizátor považoval za náročné také **sestavit dostatečně odborný, dvojjazyčný tým** pro přímou práci s klienty. Ukázalo se, že efektivní cestou je postavit tým z pracovníků, kteří mají potřebné osobnosti charakteristiky, entuziasmus, schopnost dvojjazyčné komunikace a věnovat čas jejich odbornému vzdělávání, jakkoliv je časově náročné.

Neukotvení této služby v systému služeb s sebou přineslo **nejisté financování**. Na konci realizace projektu se Hnízdo nacházelo v situaci, kdy hledalo další finanční zdroje na zajištění provozu. Pracovníci Hnízda nepociťovali vnější zájem o klienty služby a o jejich budoucnost či alespoň projev podpory pro budoucí pokračování v činnosti. Budoucnost Hnízda a zajištění jeho financování leželo čistě na Armádě spásy, na entuziasmu pracovníků, což považovali za „smutné“. Válka na Ukrajině neskončila, ale zájem o tuto problematiku utichá.

2. Případová studie – Projekt Na odnomu korabli

Úvod

Záměrem této případové studie je popsat dobrou praxi projektu nesoucího název „Na odnomu korabli“. Projekt je realizován v rámci výzvy Operačního programu Zaměstnanost plus 03_22_099 Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny. Tato případová studie představuje záměr projektu včetně jeho potřeby, popisuje a analyzuje způsob, jakým byla podporována cílová skupina projektu a věnuje se také dosaženým výsledkům. Zaměřuje se na osvědčené postupy a rovněž na identifikaci problémů a překážek, kterým realizátor projektu čelil. Dále se zabývá tím, jakým způsobem tato rizika dokázal řešitel efektivně zvládat a překonávat. Zdrojem dat jsou kvalitativní rozhovory s realizačním týmem projektu, skupinový rozhovor s pracovníky, kteří se podíleli na přímé práci, tři rozhovory s účastníky projektu¹⁰ a dva rozhovory s pracovníky spolupracujících subjektů, zastoupených pracovníkem Oddělení sociálně-právní ochrany dětí ve Frýdlantu (OSPOD) a starostou obce Hejnice. V průběhu prosince 2024 proběhlo sedm polostrukturovaných rozhovorů, do kterých se zapojilo celkem 10 komunikačních partnerů. Bez jejich ochoty ke spolupráci a otevřenosti by případová studie nevznikla. V neposlední řadě je potřeba uvést, že případová studie má sloužit jako inspirace pro další potenciální žadatele o projektovou podporu a k zaznamenání a prezentaci úspěchů, jichž bylo v rámci projektu dosaženo.

Vize projektu

MAS Frýdlantsko (dále jen „MAS“) již v době vypuknutí války na Ukrajině provozovalo ve Frýdlantě Free-club, který byl místem setkávání místních obyvatel bez rozdílů. S příchodem ukrajinských uprchlíků otevřelo své dveře také jim a stalo se místem, kde se mohli příchozí společně setkávat, popovídat si, obdržet materiální pomoc, kde hledali odpovědi na své první otázky. MAS ve spolupráci

¹⁰ Jednalo se o tři ženy v produktivním věku, které přijely do Česka se svými dětmi.

s obcí Frýdlant, podobně jako obec Hejnice v místě našli ukrajinsky hovořící a déle v Česku pobývající obyvatelé, kteří jim pomohli příchozím uprchlíkům porozumět a zjišťovat jejich potřeby. Začali nejprve humanitárně pomáhat a následně podporovat a rozvíjet integrační aktivity, na které získávali finanční prostředky z různých zdrojů. První podpůrné a integrační aktivity v území, kde MAS působí, se vyvíjely se odděleně.

MAS cítila, že je potřeba příchozí Ukrajince v integraci v další etapě pobytu podporovat a rozhodla se podat projektovou žádost do výzvy na podporu Ukrajinců, na počátku se záměrem podpořit město Frýdlant a provoz Free-clubu. MAS je uskupením několika obcí v území a dalších subjektů, proto přirozeně se svým záměrem oslovila také další své členy, zástupce obcí, neziskových organizací v ORP Frýdlant a vyzvala je ke spojení sil, vzájemnému propojení pracovníků působících v různých obcích, jež měli obdobnou náplň práce. Podání společného projektu napříč obcemi ORP Frýdlantsko mělo vést k zajištění potřeb ukrajinských uprchlíků mimo jiné také v malých obcích, ve kterých žily rozptýleně jen jednotky ukrajinských rodin. Tyto obce by vzhledem k malému počtu uprchlíků získaly finanční prostředky za účelem jejich podpory jen těžko. Vizí projektu bylo převzít od obcí a dalších subjektů v té době u nich působící pracovníky, kteří již s uprchlíky nějak pracovali a navázat na jejich dosavadní práci napříč celým územím ORP, ale již pod jednotnou hlavičkou MAS. Projekt hodlal navázat na již započaté realizované aktivity a využít již vybudované kapacity a znalosti. Jak si ukážeme později, tento způsob myšlení a práce umožňoval dosahovat projektových cílů mnohem efektivněji a rychleji. Benefitem měla být podpora pracovníků, kteří se „ze dne na den“ bez předchozí pracovní zkušenosti, mnohdy jen pro svou znalost ukrajinského i českého jazyka, stali pracovníky v humanitární a integrační oblasti. Vytvořil se tím prostor pro vzájemné sdílení nabytých zkušeností, propojení místních znalostí a zdrojů, postupů práce apod.

Projekt usiloval o zajištění kvalitního a udržitelného přístupu k integraci ukrajinských uprchlíků v novém prostředí a zároveň usiloval i o podporu těch, kteří se o ně starají. Vzhledem k tomu, že region čelil novým a neznámým potřebám, které byly vyvolány přílivem uprchlíků, bylo nezbytné poskytnout efektivní podporu jak samotným uprchlíkům, tak místním pracovníkům, kteří se s těmito výzvami potýkali a postupně se na ně učili reagovat. V době zahájení projektu byla situace stále v mnoha ohledech chaotická, často se měnila legislativa, pravidla, a tak projekt cílil na shromažďování informací s cílem umět dobře poradit jak uprchlíkům, tak obcím, ale i dalším aktérům, kterým se informací nedostávalo. Důležitou součástí byla podpora sociálních pracovníků, úředníků, učitelů, lékařů, aj., aby nedocházelo k jejich přetížení a neklesla jejich odolnost, případně aby nenastalo tzv. vyhoření. Věnování pozornosti těmto místním „lídřům“ bylo klíčové, protože jejich role byla zásadní pro zajištění stability a pomoci uprchlíkům v dlouhodobějším časovém horizontu. Rovněž se podíleli na tvorbě veřejného mínění jako „názoroví vůdci“. Projekt měl za cíl ulevit jejich zátěži zejména prostřednictvím tlumočení, ale i působením na uprchlíky. Například prostřednictvím vysvětlování legislativy a pravidel, norem a nových způsobů, a tak předcházet možným nedorozuměním. Cílem projektu bylo také podpořit vzájemné porozumění mezi různými skupinami obyvatel, ukázat, že i přes rozdíly je možné budovat společnost, kde se všichni lidé cítí bezpečně a akceptováni.

Projekt podporoval **dvě cílové skupiny** – první z nich byli uprchlíci z Ukrajiny, druhou veřejnost. Cílovou skupinu ukrajinských uprchlíků představovaly převážně ženy s dětmi, které přicházely do České republiky v souvislosti s válečným konfliktem. Největší uprchlické komunity se nacházely v Hejnicích, Lázních Libverda a Frýdlantě, zatímco v ostatních obcích se nalézaly spíše jednotky až desítky osob. Situace byla dynamická, protože některé rodiny se vracely zpět na Ukrajinu nebo odešly žít jinde, zároveň ale přicházely další rodiny. V některých obcích byli uprchlíci ubytováni soustředěně v obecních

i soukromých ubytovnách, zatímco v jiných žili rozptýleně u místních rodin. Cílová skupina potřebovala podporu k zajištění bezpečného příchodu a usazení, zejména při zajištění bydlení, lékařské péče, příjmů (sociální dávky, pozdější zaměstnání a péče o děti) a školní docházky pro děti. Klíčovým faktorem pro naplnění potřeb bylo překonání jazykové bariéry. Jednou z důležitých potřeb byla psychická podpora pro překonání traumat způsobených válkou. Cílová skupina byla ke spolupráci motivovaná.

Veřejnost lze z hlediska projektu rozdělit na běžnou („obecnou“) veřejnost a veřejnost odbornou, která přicházela do styku s uprchlíky v rámci svého standardního zaměstnání. Projekt cílil na potlačení negativních nálad ve společnosti a na utváření příležitostí pro pozitivní náhled na přichozí Ukrajince. Úředníci veřejné správy, lékaři, lékárníci, pracovníci ve školství, soukromí poskytovatelé ubytování nebo zaměstnavatelé a další aktéři, kteří přicházeli do kontaktu s uprchlíky v rámci svého působení, potřebovali při kontaktu s uprchlíky především tlumočení.

V rámci projektu byly realizovány tři **klíčové aktivity** s názvem „koordinace“, „integrace“ a „řízení projektu“. Aktivita **koordinace** byla zaměřena na pomoc ukrajinským uprchlíkům při vyřizování záležitostí spojených s životem v Česku. Orientovala se na doprovody a tlumočení na úřadech, u lékařů, ve školách aj., ale i na vysvětlování řady specifík týkajících se života v Česku jako např. jízdních řádů, školní docházky, pracovních smluv, zdravotního a sociálního systému. Pomoc s tlumočením nebyla nabízena jen uprchlíkům, ale také subjektům, organizacím a institucím, které v rámci své práce do kontaktu s uprchlíky přicházely a potýkaly se s jazykovou bariérou, která omezovala či bránila poskytnutí informací či využívání služeb např. obcí, škol, školek, lékařů, lékáren, úřadů práce. Aktivita **integrace** spočívala v provozování „komunitních center“, míst společného setkávání uprchlíků z Ukrajiny. Byla v nich nabízena řada pravidelných aktivit, kroužků, klubů i jednorázových akcí. Zároveň v nich probíhaly akce směřující ke sblížení ukrajinských uprchlíků s veřejností, prezentace ukrajinské kultury. V rámci aktivity **řízení projektu** byly veřejnosti předávány informace o projektových aktivitách prostřednictvím facebooku a místního tisku. Realizátor zvažoval zařazení další aktivity – supervize pro pracovníky, aby tito mohli sdílet své obtíže a sdílet zátěž společně. Přestože pracovníci uváděli, že práce s ukrajinskými uprchlíky přináší specifické výzvy a jejich zátěž je při střetu s uprchlickou realitou enormní, realizátor s ohledem na realizaci aktivit a vytíženost pracovníků, aktivitu do projektu nakonec nezařadil. Klíčové aktivity byly realizovány po celou dobu realizace projektu.

Projekt „Na odnomu korabli“ začala MAS Frýdlantsko realizovat na počátku roku 2023, s původním datem ukončení 31. 12. 2024. Doba realizace byla nakonec prodloužena do konce února roku 2025. Místem realizace projektu bylo území Libereckého kraje. Interkulturní pracovníci – koordinátoři zajišťující aktivitu „koordinace“ působili zejména v obcích Frýdlant, Hejnice, Raspenava a Nové Město pod Smrkem. Jejich klienti však žili i v jiných obcích, zejména v ORP Frýdlant. Součástí jejich práce bylo zajišťování doprovodů dle potřeb klientů v rámci ORP Frýdlant, ale také za jeho hranice, nejčastěji do krajského města Liberce, kde sídlilo KACPU a nacházely se zde odborné lékařské služby. Integrační aktivity probíhaly zejména v rámci „komunitních klubů“ v Hejnicích a Frýdlantě. Pokud blíže prozkoumáme, kde účastníci projektu žili (do projektu se zapojilo celkem 331 osob), zjistíme, že téměř třetina z nich bydlela v Hejnicích (32 %), necelá čtvrtina ve Frýdlantě (22 %) a v Lázních Libverda (22 %), přibližně desetina v Raspenavě (11 %) a v Novém Městě pod Smrkem (8 %). V ostatních obcích žilo 5 % klientů. Celkový rozpočet projektu činil 5 603 808 Kč. Realizátor považoval rozpočet za dostatečný a zejména jeho paušální část mu umožňovala dostatečnou flexibilitu při zajišťování náležitých a různorodých potřeb cílové skupiny.

Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi

Jak již bylo uvedeno, realizátorem projektu byla MAS Frýdlantsko, z. s. Původní záměr při vzniku Místních akčních skupin bylo spojení sil při čerpání evropských dotací. Jedná se o celoevropský koncept, který byl v Česku zaveden prostřednictvím zakládání neziskových organizací, často spolků, sdružení, zapsaných ústavů. Zakladateli MAS se stávaly obce. Jedná se o sdružení místních aktérů, které usiluje o podporu a rozvoj svého regionu s cílem zlepšit kvalitu života v dané oblasti. Členy MAS obvykle bývají obce (max. 50 %), podnikatelé, zemědělci, neziskové organizace i jednotlivci. MAS Frýdlantsko na konci roku 2024 sdružovalo přibližně 40 různých členů.

Činnost MAS je postavena na vzájemně dohodě o potřebnosti různých aktivit v daném území, tedy principu subsidiarity. MAS má alokovaný určitý objem dotací EU a členové společně rozhodují, které projekty v území podpoří. Původní oblastí jejich činnosti byl rozvoj venkova, v současnosti již čerpají či dále přerozdělují finanční prostředky z vícero ministerstev – MMR, MPO, MZ, MŠMT, MPSV. V minulém projektovém období 2014–2020 v rámci OP Zaměstnanost MAS podporovala projekty v sociální oblasti, které realizovaly jiné subjekty. V období 2021+ MAS nerozdělovaly v OP Zaměstnanost plus dotace, ale ve spolupráci s partnery realizují projekty vlastní.

Činnost MAS Frýdlantsko se orientuje na celou škálu aktivit – rozvoj venkova, spolupráci se školami, poradenství k zelené úsporám, mají vlastní certifikaci a značku Jizerské výrobky a další. V sociální oblasti mimo jiné spravují databázi dostupných sociálních služeb, organizují tematické kulaté stoly, organizují setkání k rozvoji case managementu. Základem jejich činnosti je celistvý pohled na území a jeho potřeby. MAS se snaží realizovat v projektech a v oblastech, které vnímá jako potřebné a nedaří se pro ně nalézt vhodné nositele. Proto například MAS Frýdlantsko v roce 2017 založilo volnočasový klub pro mladé Free-club. Po čase bylo ve Frýdlantu otevřeno nízkoprahové zařízení pro děti a mládež, a MAS se rozhodlo otevřít volnočasový klub i dalším skupinám obyvatel, kterým žádné služby dostupné nebyly, například maminkám s malými dětmi. Svou činnost rozvíjí na základě potřeb různých skupin obyvatel. Ukrajínští uprchlíci si Free-club našli víceméně sami, díky jeho poloze na náměstí ve Frýdlantu se jedná o nepřehlédnutelné a snadno dostupné místo a začali zde hledat útočiště. V dalších obcích řešili problematiku příchozích uprchlíků vlastními silami, nikdo však neměl zkušenosti s integračními aktivitami, v ORP Frýdlant žilo jen malé procento cizinců.

Projekt „Na odnomu korabli“ je od počátku postaven na myšlence propojení aktivit, které byly realizovány jednotlivými obcemi a na využití kapacit, kterými obce již disponovaly, ale na jejichž financování by musely žádat finanční prostředky odděleně. Podpořila ho idea, že propojením stávajících integračních pracovníků dojde ke vzájemnému snadnějšímu předávání a sdílení informací a k pokrytí potřeb uprchlíků na větším území, včetně malých obcí.

V rámci projektu působili **interkulturní pracovníci** se zaměřením na integraci a interkulturní pracovníci se zaměřením na koordinaci. Pro realizátora bylo klíčové, aby měli pracovníci vazbu na cílovou skupinu, byli s ní v kontaktu a byli znalí situace v dané lokalitě, měli místní znalost. Z hlediska formálního vzdělání nebyl na pracovníky kladen žádný požadavek. Pro realizátora však bylo stěžejní, aby byli pracovníci flexibilní a dokázali se orientovat v měnící se legislativě týkající se ukrajinských uprchlíků. S interkulturní prací přišla užitečná dvojazyčná komunikace. Pracovníci projektu byli podporováni v rozvoji svých kompetencí, informováni o nabízených vzdělávacích aktivitách pro interkulturní pracovníky, zapojení bylo ponecháno na jejich vlastním uvážení. Realizátor projektu vnímal zátěž, kterou realizace projektu a řešení náročných situací uprchlíků na pracovníky klade a snažil se pracovníky nad rámec plánovaných projektových aktivit podpořit supervizí. Pracovníci však o supervizi

neprojevili zájem, zejména s ohledem na nižší úvazky v projektu a potřebě setkat se v určitý čas na jednom místě, což bylo vzhledem k pracovní zátěži a jejich rozptýlení po ORP Frýdlant náročné.

Projekt neměl žádného partnera, což pramenilo zejména z podstaty činnosti MAS, která je postavena na partnerství širokého spektra subjektů. Partnerství tedy bylo součástí podstaty fungování MAS.

Mezi **spolupracujícími organizacemi** patřilo litoměřické biskupství, které MAS pronajímalo prostory, sloužící jako komunitní centrum, a to v klášteře v Hejnicích. S příchodem ukrajinských uprchlíků v roce 2022, se klášter stal na déle než rok dočasným domovem pro více než 80 válečných uprchlíků, kteří postupně nacházeli jiné bydlení, ale klášter nadále zůstal místem jejich setkávání, místem, kam se v případě potřeby obraceli pro rady. MAS usilovala o maximální využití výsledků dříve realizovaných aktivit a o navázání na ně. Klášter v Hejnicích se tak proto stal jasnou volbou pro pokračování komunitních aktivit. I na tomto příkladu pozorujeme, jak MAS dokázalo těžit z místních zdrojů a vědělo, jaký potenciál se v konkrétních místech ORP nalézal.

Důležitými spolupracujícími subjekty projektu **se staly obce**. Koordinátoři se pravidelně setkávali se zástupci některých obcí a řešili situaci na jejich území. Cílem spolupráce bylo poskytnout si navzájem informace, jak v obecné rovině, tak i na úrovni konkrétních uprchlíků. Pravidelné schůzky byly oboustranně prospěšné – koordinátoři získávali informace o nově příchozích Ukrajincích a mohli jim tak nabídnout pomoc a podporu, obec se dozvíдалa o řešených situacích. Koordinátor, který má zkušenosti s ukrajinskou komunitou, měl příležitost objasnit důvody určitých postojů nebo jednání uprchlíků, což v konečném důsledku vedlo k eliminaci nedorozumění a vzájemnému pochopení. Spolupráce vycházela také z aktuálních potřeb. Například s městem Frýdlant začala MAS spolupracovat na provozu humanitárního šatníku. Došlo k propojení dvou sbírek oděvů, město poskytlo zdarma prostory a MAS se staralo o provoz. Byť se jednalo o aktivitu nad rámec projektu, sloužila také ukrajinským uprchlíkům a naplnění jejich základních potřeb.

Koordinátoři při své práci spolupracovali s lékaři, školami, úřady, OSPOD a dalšími institucemi při zajišťování konkrétních potřeb svých klientů, ale i klientů těchto subjektů. Spolupracující subjekty byly informovány o poskytovaných službách, zejména o možnosti tlumočení v případech, které to vyžadují. Koordinátoři tlumočili jak na základě požadavků aktérů, tak svých klientů. Velmi časté bylo tlumočení na úřadech (zejména úřadech práce, matrika apod.), u lékařů. Ve vztahu ke školám docházelo ke zprostředkování přijetí dítěte do škol či školek, ale také k řešení situací vyplývajících z neporozumění, zejména ohledně povinné školní docházky a omlouvání dítěte, užití čipů na obědech aj. Méně časté, ale o to náročnější bylo zajišťování tlumočnických služeb pro OSPOD při řešení případů ohrožených dětí, např. se snahou odvrátit odebrání dětí z rodiny.

Dalšími spolupracujícími organizacemi byly ty, které se zaměřují na integraci cizinců, vzdělávání interkulturních pracovníků nebo poskytují psychologické nebo terapeutické služby. Patřil mezi ně IOM, který organizoval v prostorách MAS přednášky pro uprchlíky. IOM a CPIC Liberec využívali pracovníci projektu ke konzultaci případů, se kterými se doposud nesetkali, vyžadovaly náročnější intervence, účastnili se některých jimi pořádaných vzdělávacích aktivit. Z neziskových organizací jmenujme Člověka v tísní o. p. s., který v Liberci nabízí terapeutické služby a s jejímiž pracovníky byly konzultovány některé postupy a intervence. V případě studentů středních škol se spolupráce týkala poskytnutí stipendia v rámci programu retrostipendií. Ke sdílení zkušeností a materiálů docházelo také s Metou o. p. s.

Síťování bylo významnou metodou práce, kterým realizátor čelil celé řadě výzev a dokázal smysluplně a efektivně využívat místní zdroje a kapacity. Spolupráce s dalšími subjekty probíhala po celou dobu realizace projektu, umožňovala sdílení informací o cílové skupině projektu, efektivně reagovat na

zjištění v podobě zajištění adekvátní pomoci a podpory, vedla také ke zvýšení přístupu cílové skupiny ke službám a informacím.

Způsob práce s cílovou skupinou

Zapojení cílové skupiny ukrajinských uprchlíků se lišilo podle místa poskytování projektových aktivit. Důvodem byla rozdílná situace v jednotlivých obcích. Do Frýdlantu přijížděli ukrajinští uprchlíci obvykle jednotlivě a s ohledem na absenci hromadného ubytování přijížděli buď k rodině, známým nebo zde našli vlastní bydlení, obvykle v bytě. Žili tedy roztroušeně po městě. Někteří sami navštívili Free-club na náměstí, jiní se o Free-clubu a projektu MAS dozvěděli prostřednictvím facebookové skupiny Ukrajinci ve Frýdlantě, kterou interkulturní pracovnice založila ke sdílení informací o pomoci ukrajinským uprchlíkům. V Hejnicích byli uprchlíci ubytováni zpočátku v hromadných zařízeních, z nichž největší kapacitou disponoval klášter v Hejnicích. Interkulturní pracovnice projektu, z počátku působící pod obcí, tato ubytovací zařízení navštěvovala a poskytovala prvotní informace pro nově příchozí a postupně zprostředkovávala také další informace potřebné pro život v Česku. Pro uprchlíky se stala prvním kontaktem, který dokázal pomoci, poradit. Vzhledem k tomu, že se následně stala interkulturním pracovníkem v projektu a navázala tak na svou činnost, jen pod jiným poskytovatelem pomoci, přirozeně se na ni cílová skupina obracela nadále. Další interkulturní pracovnice pracovala nejprve jako provozní ubytovacího areálu pro uprchlíky v Novém městě a vzhledem k absenci služeb v místě začala uprchlíkům pomáhat a obstarávat informace. Se zahájením projektu na svou činnost v místě navázala již v pozici interkulturní pracovnice. Pracovníci se shodují na tom, že další klienty přiváděli do projektu ti stávající, kteří byli s poskytnutými službami spokojeni. Informace se tak šířila lavinovitě. K navázání kontaktů s cílovou skupinou přispěla znalost ukrajinského jazyka. Interkulturní pracovníci z řad Ukrajinců, kteří žili v Česku již před válkou, byli často v místě jediní, kteří byli schopni poskytnout potřebné informace v ukrajinštině. Současně byli znalí místních podmínek a rovněž si byť v jiné životní situaci prošli zkušeností s tím, co znamená být cizincem.

Dalším způsobem, jakým pracovníci získávali informace o cílové skupině, využíval pracovníky obcí a dalších aktérů, kteří s nimi přicházeli do kontaktu. Tito zástupci organizací a institucí, kteří při práci přicházeli do kontaktu s uprchlíky z Ukrajiny, byli informováni o probíhajícím projektu a o možnosti využít tlumočnických služeb za účelem odstranění jazykové bariéry. Obdrželi kontakty na interkulturní pracovníky hovořící ukrajinsky. Skrze ně tedy také pracovníci vyhledávali své klienty a informovali je o projektových aktivitách.

Ukrajínští uprchlíci byli vesměs ke spolupráci motivováni, což posilovala skutečnost, že nastavení projektových aktivit vycházelo z jejich potřeb. Projektoví pracovníci se ale setkávali i s takovými, kteří svou situaci řešit nechtěli. Jednalo se o jednotlivce, kteří se v důsledku prožitých traumatických událostí, v důsledku příchodu ve vysokém věku a souvisejících pocitů vykořenění nebo v souvislosti s dospíváním zažívali náročné životní období a rezignovali na své zapojení do okolního života. V těchto případech se interkulturní pracovníci snažili klienty motivovat k aktivitám, které měly vést k jejich aktivizaci, budovat důvěru a dlouhodobě nabízet a zpřístupňovat možnosti, které se jim nabízejí. Interkulturní pracovníci zmiňovali, že se v průběhu projektu stávalo, že zjistili, že jsou v ORP Frýdlant místa – ubytovny s ukrajinskými pracovníky, kteří byli zapojeni na trhu práce skrze „pochybné“ agentury, a kteří nebyli informováni o svých možnostech, situaci, dostupné podpoře a pomoci. Přes snahu, vyvěšování letáků, osobní oslovení, se jim, až na výjimky, nedařilo tuto cílovou skupinu motivovat k zapojení do projektu. Zůstala pravděpodobně v osidlech vykořisťovatelských sítí a mimo pomoc.

Jak už jsme uvedli výše, v rámci projektu probíhaly dvě klíčové aktivity – koordinace a integrace. Byť se jednalo o aktivity, jimž se věnovali odděleně interkulturní pracovníci zaměřeni na koordinaci a interkulturní pracovníci zaměřeni na integraci, docházelo k jejich vzájemným překryvům. Zájem o obě aktivity byl z pohledu pracovníků v přímé práci vysoký a těžko se jim vyhodnocovalo, o kterou aktivitu byl větší. Za důležitější a přínosnější pracovníci pokládali aktivitu koordinační, která směřovala k podpoře orientace jedince v novém prostředí. Zároveň poukazovali na potřebu ukrajinských uprchlíků vytvořit si v „novém domově“ zázemí, vyhledat krajany, moci si s někým popovídat, získat psychosociální podporu, udržovat alespoň částečně tradice. Toto poukazuje na potřebu překonat sociální izolaci a udržovat interakce s krajany. Cílová skupina mohla využít obou aktivit či jen jedné, v závislosti na jejích individuálních potřebách.

Aktivita koordinace spočívala v poskytování pro život praktických informací potřebných k orientaci v prostředí, od jízdních řádů, přes vysvětlování toho, jak fungují české školy, lékárny, lékařská péče až po pracovní-právní vztahy a legislativu. Zahrnovala také tlumočení, tedy překonání jazykové bariéry při jednání na úřadech a podporu při zajištění základních potřeb, ale i vyhledání zaměstnání, bydlení, lékařské péče, sociálních služeb, školy apod. Aktivita nabývala různých podob například v závislosti na způsobu ubytování cílové skupiny či povaze předávaných informací. Hromadné ubytování na ubytovnách nabízela možnost některé informace, které se týkaly všech, předávat o něco snadněji na společných setkáních. Pokud cílová skupina žila rozptýleně v bytech, byla tato aktivita individualizovaná, stejně jako v případě řešení situace každého jednotlivého klienta. Pracovníci projektu se snažili některé informace předávat také prostřednictvím letáků. Uváděn byl příklad letáků určených pro lékárny, který vysvětloval rozdíly mezi ukrajinským a českým systémem volně prodejných a předepisovaných léčiv. Poradenství i tlumočení bylo poskytováno osobně, stejně jako telefonicky, což umožňovalo zajištění pomoci pro větší množství klientů. Podpora uprchlíků směřovala zejména k pomoci při zajištění bydlení, zaměstnání, lékařské péče. Pracovníci projektu uváděli příklady, kdy zajišťovali nostrifikace, pracovní pohovory a společně s klienty objížděli zaměstnavatele. Maminky s malými dětmi, které nemohly pracovat, byly podporovány v krocích, které jim následně měly usnadnit vstup na trh práce – patřily k nim nostrifikace, osvojení si českého jazyka, nejlépe v jejich profesní specializaci. Důležitou oblastí jejich podpory bylo zajištění lékařské péče zejména pro děti, ale také pro těhotné ženy a nástupu dětí do vzdělávacího zařízení.

V rámci projektu byla realizována celá řada drobných zajímavých aktivit, které prohlubovaly orientaci v novém prostředí a společnosti, odstraňovaly bariéry k přístupu ke službám. Například v Hejnicích pracovnice vytvořila ve spolupráci s dětskou lékařkou přehled očkování klientů, kdy už lékař nemusel složitě dohledávat, která očkování dítě má a nemá. Tuto praxi přenášela k dalším lékařům. V Novém Městě například české rodiny nově příchozí Ukrajince provedli po městě, ukázaly jim, kde se nalézá obchod, lékárna apod. Základní orientační body zaznamenali do mapky, která uprchlíkům zůstala. Vzhledem k rozlehlosti regionu bylo pro klienty z okolních obcí finančně náročné cestovat do komunitních center, proto realizátor zakoupil kartu na dopravu, která byla klientům k dispozici.

Nejčastěji vyhledávanou oblastí podpory z hlediska podílu hodin přímé práce bylo zdravotnictví (24 %), psychosociální podpora (15 %), spolupráce s NNO zejména na zajištění humanitární pomoci (13 %). Následovaly bydlení (9 %), problematika spojená se vstupem do ČR jako víza, bankovní účet apod. (9 %), podpora při jednání na úřadu práce (8 %), legislativní změny (7 %), pomoc s nákupy a léky (6 %), hledání zaměstnání (5 %) a vzdělávání a nostrifikace (4 %).

Integrační aktivity, které byly klientům dostupné v komunitních centrech, zahrnovaly pravidelné i jednorázové akce. Všechny probíhající aktivity mohla navštěvovat jak cílová skupina ukrajinských uprchlíků, tak kdokoli z místních obyvatel. Klientům byly nabízeny kluby češtiny, na kterých měli možnost neformálního vzdělávání k dorozumění se v základních tématech potřebných pro život. V centrech se neformálně setkávali, popovídali si, mohli si půjčit ukrajinské knihy. Klienti se mohli zapojit do různých aktivit – vaření, tvořivých dílniček. Ve Frýdlantě se každý den dopoledne scházely maminky s dětmi, každý pátek společně vařily. Patrná byla o snaha o zapojení klientů do tvorby činnosti komunitního centra, jejich aktivizace k tomu, aby program vytvářeli sami, případně alespoň spoluutvářeli. Pro děti probíhalo doučování, zejména češtiny, ale i ukrajinštiny. Rodiny mnohdy vzhlížely k možnému návratu na Ukrajinu a jejich děti se účastnily on-line výuky. Řada malých dětí se ale ukrajinsky nikdy neučila a bylo to pro ně náročné, obzvlášť pokud byly z ruský hovořících oblastí. Klienti společně slavili ukrajinské svátky, Vánoce, Velikonoce. V průběhu projektu bylo realizováno 339 lekcí v rámci klubu češtiny, 73 komunitních akcí a aktivit.

Do projektu se celkem zapojilo 331 uprchlíků z Ukrajiny, u 57 z nich přesáhla podpora 40 hodin¹¹. Z hlediska délky podpory účastníků projektu byla většina klientů do projektu zapojena dlouhodobě. Pracovníci však pozorovali, že zejména v rámci aktivity koordinace docházelo k posunu klientů, směrem od zajištění základních potřeb ke složitějším tématům integrace a pobytu. Řadu běžných záležitostí si již cílová skupina s délkou zapojení do projektu uměla obstarat sama. Jinou situaci reflektovali pracovníci ve vztahu k seniorům, u osob ve věku blízkému seniorskému, případně k jednotlivcům z řad mladistvých. Senioři, kteří přicházeli do Česka osamoceni a ve špatném fyzickém stavu, se potýkali s problémy vykořenění, obtížně se učili českému jazyku, hůře se adaptovali. Problémy s adaptací a dlouhodobou podporu v adaptaci pracovníci zmiňovali také v případě teenagerů nebo sociálně slabších příchodících rodin.

Přínosy pro cílovou skupinu

Realizátor projektu očekával, že se v důsledku realizace projektu (1) zlepší situaci uprchlíků z Ukrajiny, kteří na Frýdlantsku žijí nebo nově přicházejí, (2) dojde ke zmírnění napětí místních obyvatel vůči uprchlíkům, (3) usnadní situaci úředníkům, lékařům a pracovníkům veřejných služeb a NNO, kteří na Frýdlantsku s uprchlíky z Ukrajiny přicházejí do kontaktu a (4) zlepší přehled o pohybu ale také odborných dovednostech uprchlíků.

Přínosem, jak pro místní obyvatele, tak pro uprchlíky z Ukrajiny, bylo **zmírnění napětí**, kterému přispěla jak aktivita zaměřující se na koordinaci, tak integraci. „*Lidi, kteří přicházeli z Ukrajiny, věděli, na koho se obrátit, měli se na koho obrátit. Ten stres z nich opadl, ... nemuseli být ve stresu nepříjemní vůči ostatním a obyvatelé Hejnic věděli, že s tou skupinou se pracuje, že je to zorganizované.*“ (interkulturní pracovníce projektu) V rámci rozhovorů se spolupracujícími subjekty, tak s pracovníky projektu byla zdůrazňována důležitost koordinace a komunikace mezi různými skupinami – interkulturními pracovníky, samosprávami, uprchlíky, místními obyvateli, organizacemi a institucemi. Napětí mírnilo také vysvětlování odlišnosti imigrace v důsledku válečného konfliktu veřejnosti, které vedlo k pochopení situace uprchlíků. „(pozn. místí obyvatelé) *Mě se hodně ptali, že třeba mají iPhone a ... že dostávají dětské pleny, oblečení v šatníku, žádají o humanitární dávky.*“ (interkulturní pracovníce projektu)

¹¹ Za celou dobu realizace projektu bylo podpořeno 278 osob v rozsahu 7 859,5 hodin. Celkem 60 osob překročilo hranici bagatelní podpory 40 hodin. Průměrná podpora těchto osob činila 101 hod.

Mezi klíčové přínosy projektu bezesporu patřilo **zlepšení sociokulturní orientace** cílové skupiny, zejména příchozích ukrajinských maminek a jejich dětí. Uprchlíci získali potřebné dovednosti a znalosti, které jim umožnily samostatně se orientovat v různých situacích. Postupně se naučili, jak si poradit s běžnými každodenními problémy, jako je návštěva lékaře, objednávání služeb. Tento posun směrem k samostatnosti byl klíčový, protože jim umožnil postavit se na vlastní nohy a snížit závislost na externí pomoci. Díky podpoře projektu byli schopni zvládat standardní situace bez nutnosti neustálé asistence. „*Já si myslím, že ten projekt pomohl všem, pomalu všem, kteří tady byli ... protože všechny všichni, kteří byli třeba u nás, tak museli projít těma rukama koordinátora, ... jezdila s nimi na cizineckou, zakládali karty, bankovní účty, ...*“ (spolupracující subjekt) Pracovníci sledovali, že se v průběhu projektu mění spektrum problémů, se kterými se na ně uprchlíci obraceli – směrem od pomoci v každodenních situacích ke složitějším a nestandardním případům. Pracovníci projektu sledovali pokrok především v následujících oblastech, který jim umožnil naplňovat potřeby jejich i jejich dětí a integrovat se do společnosti:

- Základní orientace – ukrajinští uprchlíci se orientují v obci, ve které žijí i v rámci regionu; vědí, kde a jak si mohou nakoupit potraviny, léky, obstarat základní životní potřeby, vyřídit potřebné dokumenty.
- Orientace v dostupných službách (např. humanitární pomoc, sociální služby, bankovníctví), zejména ve zdravotnictví – příchozí se naučili, jak funguje zdravotnický systém, jaké služby jsou jim k dispozici.
- Orientace v právech a povinnostech – projekt umožnil lidem porozumět jejich právům a povinnostem v různých oblastech, např. v oblasti péče o děti, v oblasti školství, zaměstnání. Ukrajinští uprchlíci pochopili, jak funguje školství a že je potřeba děti omlouvat, jak funguje pracovní trh, jaká jsou jejich práva a jak se správně chovat v pracovních vztazích.

Další oblastí je **osvojování si českého jazyka**, kdy uprchlíci měli možnost navštěvovat jazykové kluby a byli motivováni k absolvování kurzů českého jazyka. Jazykové kluby byly dostupné, jak pro ty, kteří se potřebovali naučit základům jazyka, pro pokročilé i ty, kteří se připravovali na jazykovou zkoušku. Pracovníci i klienti uváděli, že k osvojení si jazyka vede nejprve porozumění a následně překročení ostýchavosti k jeho aktivnímu používání. Jazykové kluby i komunikace s pracovníky projektu je jednou z cest, jak se „studu“ zbavit a překonat bariéry.

Možnost setkávat se v komunitních centrech s dalšími uprchlíky a také pracovníky projektu přinášela určitý druh **psychosociální podpory a ochrany prostřednictvím solidarity**. „*Bez Free-clubu by to bylo mnohem těžší ve všech oblastech. Kamkoli jste šli, jste byli sami ... Ve Free-clubu si Ukrajinci mohou trochu odpočinout, dalo by se říci integrovat. Protože když jste v klidnějším, uvolněnějším stavu, je pro vás snazší vnímat nové informace a nový jazyk. Koordinátoři se zabývají také psychickým stavem a poskytují psychickou podporu.*“ (účastnice projektu)

Díky projektu a zajištění tlumočnicků se podařilo navázat uprchlíky na služby v místě a **usnadnit situaci úředníkům, lékařům a pracovníkům dalších veřejných služeb**, kteří na Frýdlantsku s uprchlíky z Ukrajiny přicházejí do kontaktu. „*Tady byl ještě v tu dobu pediatr, který uprchlíky odmítal ošetřovat bez toho, aby koordinátorka projektu u nich byla, protože jim nerozuměl.*“ (spolupracující subjekt) „*Potřebovala jsem překlad. Třeba když ... sem přicestovalo dítě bez svých zákonných zástupců s někým z příbuzných, tak my jsme měli povinnost, to dítě kontaktovat, zjistit, v jakých podmínkách bydlí, jestli je všechno v pořádku, jestli má, co potřebuje. Tak se mnou interkulturní pracovnice projektu jezdila do*

těch domácností ... Prostě jsme zavolali na telefon. Mám na ně vizitku. To fungovalo jako moc hezky, vždycky jsme se rychle domluvili.“ (spolupracující subjekt)

Zvýšení informovanosti samospráv a schopnosti reagovat na aktuální dění přispívá vzájemné předávání informací. *„Jedenkrát měsíčně se tady sejdeme ... (pozn. starosta obce a interkulturní pracovník). Bavíme se o tom, co je a co není, co má za informace od lidí, od lidí z Ukrajiny, co se jako chystá, nechystá, abychom věděli ... například jestli jim máme hledat třeba ubytování jinde ...“* (spolupracující subjekt)

Příběh účastnice projektu – paní Vira

Paní Vira žila se svým tehdy patnáctiletým synem v Kyjevě, odkud byla nucena uprchnout kvůli válce. Autobusem dojeli do Liberce, kde se zaregistrovali přes KACPU (Krajské asistenční centrum pomoci Ukrajině). Zde jim byla poskytnuta první pomoc, včetně víza, zdravotního pojištění a ubytování v Novém Městě pod Smrkem.

Rodina žila na ubytovně, kde se musela vypořádat se základními potřebami a adaptací v novém prostředí. Syn nastoupil do školy, avšak kvůli jazykové bariéře musel opakovat rok školní docházky. První půlrok žila v představě, že se vrátí na Ukrajinu, poté dospěla k závěru, že situace může být dlouhodobá. Začala se chovat jinak. Začala hledat práci a učit se češtinu. Pomáhal jí ubytovatel a sama si platila lektorku a kurzy češtiny. Přestože zpočátku nevěděla o projektu „Na odnomo korabli“, sama hledala způsoby, jak se integrovat.

Po přestěhování do Frýdlantu a nástupu do práce na škole jako asistentka pro ukrajinské žáky se dozvěděla o projektu „Na jednom korábu“. Bylo jí nabídnuto nejen využití jeho služeb, ale také zapojení se do jeho aktivit. Hlavním přínosem projektu bylo podle její výpovědi poskytnutí konkrétní a praktické pomoci v několika klíčových oblastech. Jednou z prvních zásadních věcí bylo zapojení do klubu češtiny a zprostředkování kurzů na úřadu práce, což ji ušetřilo značné finanční prostředky. Díky jazykovým kurzům a dalšímu úsilí se její znalost češtiny výrazně zlepšila, a to až na úroveň, která jí umožňuje samostatně fungovat v běžném životě a komunikovat v zaměstnání.

„Já jsem, jsem se učila češtinu svými silami od začátku tak, že jsem si platila učitelku distančně. ... Já si myslím, že já bych to dál platit nezvládla. ... A pak když jsme dozvěděli o projektu ... chodím na ty kurzy do Hejnic. Dvakrát týdně chodím ve Frýdlantu taky na kurz češtiny, ale tam spíš mluvíme tak konverzačně, o rodině. Pak jsem měla jazykové kurzy přes úřad práce a ty mi taky našla pracovnice projektu.“

Projekt jí dále pomohl s nostrifikací vysokoškolských diplomů – jak magisterského, tak doktorského. Tento proces vyžadoval administrativní dovednosti, čas i peníze, díky podpoře projektu jej zvládla rychleji a bez vysokých nákladů (část nesl projekt). Tím získala možnost znovu se profesně realizovat a přiblížit se práci ve svém oboru. Otevřely se jí nové možnosti a perspektivy.

Zároveň se zapojila do vedení volnočasových aktivit v rámci projektu, kde organizuje tvořivé kroužky. Tato práce ji nejen finančně pomáhá, ale také jí poskytuje pocit smysluplnosti a příležitost využít vlastní schopnosti a kreativitu, kterou oplývá.

„Já si myslím, že projekt mi hodně pomohl, od takové pomoci pro uprchlíka s dokumenty, nostrifikací, tak i prostě jako pro člověka, protože mám práci, protože našli to, co umím a využili to.“

Dalším zásadním přínosem projektu byla praktická pomoc s orientací v českém systému. Díky přednáškám a podpoře projektových koordinátorů se jí podařilo zvládnout změnu zdravotní pojišťovny, pochopit systém záloh na energie nebo se vyrovnat s byrokracií spojenou s bydlením. Tyto konkrétní rady a podpora byly neocenitelné, zejména v počátečních fázích adaptace. Projekt pro ni představoval nejen praktickou pomoc, ale i zázemí v podobě navázání vztahů s dalšími lidmi. Prostřednictvím setkání s dalšími Ukrajinci i Čechy získala emocionální podporu, která jí pomohla překonat pocit izolace. Společná setkání, sdílení zkušeností a vzájemná pomoc vytvořily prostor, kde se cítila pochopena a přijata. Nalezla zde bezpečí, místo, kde se lze poradit, realizovat se nebo jen tak popovídat.

Díky projektu „Na jednom korábu“ se jí podařilo vybudovat stabilní základ pro nový život. Získala práci, vzdělání, komunitu, nové přátele i potřebné dovednosti k tomu, aby se mohla dále rozvíjet a směřovat k naplnění svých profesních i osobních cílů. Projekt ji nejen podpořil v těžkých časech, ale také jí umožnil znovu objevit své schopnosti a odvahu postavit se novým výzvám. Jejím hlavním cílem je získat znalosti češtiny na úrovni C1, což by jí umožnilo učit chemii na střední škole a plně se realizovat ve svém oboru.

Zkušenosti z realizace

Projekt představoval **inovativní přístup** k řešení problematiky integrace cizinců na Frýdlantsku, kde chyběly systematické nástroje i zkušenosti v tématu začleňování cizinců. Region, který se do příchodu ukrajinských uprchlíků integrací cizinců prakticky nezabýval, čelil značným výzvám – od organizačního zatížení obcí s vyššími ubytovacími kapacitami až po nedostatek lidských a materiálních zdrojů v menších obcích, kde se uprchlíci vyskytovali, byť sporadicky. Projekt umožnil **pokrytí potřeb uprchlíků napříč celým územím ORP Frýdlant** a propojení do té doby více či méně izolovaných „interkulturních“ pracovníků v jednotlivých obcích. Jejich „sjednocením“ pod jednu organizaci posílilo vzájemné sdílení postupů, hledání konkrétních řešení a vzájemné učení se ze zkušenosti kolegů a kolegyně.

Jedinečnost projektu spočívala v **efektivní spolupráci s místními samosprávami a řadou aktérů**, kteří v regionu působí, včetně veřejnosti, z níž vychází samotná činnost MAS, realizátora projektu. Tato spolupráce umožňovala vzájemně sdílet informace o cílové skupině projektu, efektivně reagovat na zjištění a v neposlední řadě zajistit adekvátní pomoc a podporu. O vzájemném vztahu a provázanosti svědčí to, že mnozí pracovníci projektu navázali na svou dosavadní spolupráci pro obce či jiné aktéry, jen nově pod hlavičkou MAS a projekt navázal na již dříve v obcích realizované aktivity. Významnou metodou práce bylo síťování, kterým realizátor čelil celé řadě výzev a dokázal smysluplně a efektivně využívat místní zdroje a kapacity. Nesporný je také mobilizační přínos procesu síťování, které je spojeno s fungováním MAS jako takové.

Za **osvědčené postupy práce** s cílovou skupinou lze označit **způsob jejího oslovování a komunikaci** s ní přes sociální sítě, mobilní aplikace. Uveřejňování informací přinášel klientům možnost se k informacím vrátit a dále s nimi pracovat. 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. Spolu se zapojením do místních kulturních akcí, jako například vánoční trhy nebo dětské workshopy, přispěly k bourání bariér mezi Ukrajinci, místními obyvateli a dalšími menšinami, například romskou komunitou. Komunitní centra plnila dvojí úlohu:

udržovat identitu příchozích – nabídla ochranný deštník solidarity a rovněž propojovala příchozí komunitu s komunitou místní. Tento koncept, pokud je takto vyvážený, má velký přínos pro integraci.

Pro pracovníky v přímé práci bylo dlouhodobě **obtížné udržet hranice mezi profesním a soukromým životem**. Kvůli intenzivní a mnohdy nepřetržité potřebě pomoci byli pracovníci často kontaktováni mimo pracovní dobu s problémy, které nebyly vždy naléhavé. Zavedení jasných pracovních hodin a omezení kontaktu mimo stanovený čas (např. požadavek zaslat textovou zprávu místo telefonátu), posilování samostatnosti cílové skupiny, přinesly určitou úlevu a zlepšení efektivity práce i udržení rovnováhy mezi pracovním a osobním životem.

Jako stěžejní bylo pracovníky projektu vnímáno **osvojení si českého jazyka**. Nastavení výzvy však neumožňovalo realizaci jazykových kurzů, pouze neformálních klubů. Realizátor by tuto možnost uvítal.

A s **jakými potížemi** se realizátor v průběhu projektu potýkal? Při vykazování počtu hodin přímé práce věnované klientům, bylo pro realizátora, který dlouhodobě nepracuje v oblasti sociálních služeb, náročné pochopit, **co se považuje za přímou práci** s klientem nebo ve prospěch cílové skupiny a co již nikoliv.

V počátku projektu zjistil, že je potřeba **přeložit monitorovací listy podpořených osob** do ukrajinštiny. V tomto ohledu došlo k propojení s jiným realizátorem projektu v rámci shodné výzvy, která již překlad měla k dispozici a sdílení dokumentu. Realizátor by uvítal větší propojení všech realizátorů v rámci výzev, společné sdílení praktických zkušeností z realizace, příkladů řešení, dobrých praxí.

Byť si je realizátor projektu vědom, že projekty nemají nahrazovat systémová řešení, domnívá se, že dlouhodobější projekty by umožnily dosáhnout ještě vyšší efektivity a mohly by přispět ke snadnějšímu zajištění kvalitních pracovníků, byť na částečné úvazky.

Z hlediska řízení projektu bylo náročné sjednocovat a propojovat pracovníky v přímé práci napříč celým územím ORP Frýdlant.

3. Případová studie – Projekt Integrační a komunitní centrum Svit

Úvod

Případová studie popisuje dobrou praxi projektu Integrační a komunitní centrum Svit (dále „IKC Svit“). Projekt se zaměřoval na podporu uprchlíků z Ukrajiny v Litoměřicích a okolí a byl realizován v rámci výzvy Operačního programu Zaměstnanost plus 03_22_099 Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny. Případová studie představuje záměr projektu, popisuje jeho potřebnost a analyzuje způsoby podpory cílové skupiny projektu, včetně zaměření na dosahované výsledky a dopady. Zaměřuje se na identifikaci osvědčených postupů, které projekt využíval, a rovněž na popis problémů a překážek, kterým musel realizační tým v průběhu řešení čelit. Předmětem analýzy se staly i způsoby, jakými byla tato rizika efektivně zvládána a překonávána. Zdrojem dat se staly kvalitativní rozhovory – s realizačním týmem projektu, skupinový rozhovor s pracovníky v přímé práci, tři rozhovory s účastníky projektu¹² a dva se zástupci spolupracujících institucí – Oddělení sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD)

¹² Rozhovory byly vedeny se ženou seniorkou; se ženou ve středním věku, která do Česka přicestovala se dvěma dětmi; se ženou v předseniorském věku, která v Česku žije se snachou a dvěma vnoučaty.

města Litoměřice a Knihovny Karla Hynka Máchy v Litoměřicích. Celkem bylo v průběhu přípravy studie provedeno sedm rozhovorů, kterých se zúčastnilo 11 osob.

Případová studie má sloužit jako inspirace pro další potenciální žadatele o podporu, kteří by chtěli realizovat obdobné projekty v oblasti sociálního začleňování a integrace uprchlíků. Zároveň usiluje o prezentaci úspěchů dosažených v rámci projektu IKC Svit, aby zvýšila povědomí o důležitosti podpory integračních procesů. Cílem je nejen přispět k rozvoji dalších projektů a pomoci těm, kteří pracují v této oblasti, ale také umožnit sdílení zkušeností a postupů, jež mohou napomoci efektivnějšímu zvládnutí integračních výzev na místní úrovni.

Vize projektu

Projekt Integrační a komunitní centrum Svit (IKC Svit) reagoval na příliv ukrajinských uprchlíků v důsledku válečného konfliktu, který započal v roce 2022. Prvotní potřeby příchozích se týkaly zajištění základního ubytování, potravin, hygienických potřeb a konzultace právních záležitostí (např. vízové povinnosti). Po zvládnutí krizové etapy se začaly objevovat potřeby dlouhodobějšího rázu, které se týkaly sociální integrace. Patřily k nim například podpora při hledání zaměstnání, zařazení dětí do vzdělávacího systému, překonání jazykové bariéry a řešení psychologických dopadů války a životní situace. Ve městě Litoměřice se na pomoci uprchlíků podílelo široké spektrum subjektů, včetně samosprávy, neziskových organizací a dalších aktérů, jež se snažily usnadnit uprchlíkům integraci do české společnosti. Přitom se ukázalo, že ve městě chyběl klíčový koordinační prvek a prostor zaměřený specificky na komunitní a integrační práci. Hlavním problémem byla značná kumulace uprchlíků na omezeném území. Sice jim byla poskytována jednotlivými subjekty podpora podle jejich možností a kapacit, avšak ve městě chyběl dostatek lidských zdrojů, zkušeností a kapacit k systematické a efektivní integraci příchozích. Situaci zhoršovala dlouhotrvající válka, vyčerpání místních angažujících se aktérů a obavy z nárůstu konfliktů v oblasti soužití.

Hlavním cílem projektu byla integrace osob z cílové skupiny do české společnosti a zvýšení kvality jejich života v souladu s jejich individuálními preferencemi. Vznik Integračního a komunitního centra Svit v Litoměřicích byl klíčovým prostředkem k dosažení tohoto cíle, protože centrum sloužilo jako polyfunkční zařízení zaměřené na integrační, komunitní a koordinační činnosti v místě. Dalšími cíli projektu bylo vytvoření širokého portfolia komunitních aktivit k překonání jazykových bariér, rozvoj komunitní práce v regionu, zvýšení povědomí veřejnosti o imigraci a kulturních odlišnostech.

Cílovými skupinami projektu byly jak osoby přicházející do Česka z území Ukrajiny v důsledku válečného konfliktu, kterým byla udělena dočasná ochrana a žily v Litoměřicích a blízkém okolí města, tak poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb a veřejnost.

Mezi uprchlíky se objevovali převážně ženy s dětmi, senioři, děti a osoby středního věku. Většina z nich se od počátku pobytu potýkala s jazykovou bariérou a neměla žádnou představu o sociálním fungování a systému služeb. Mnozí přišli z oblastí postižených přímým vojenským konfliktem, což negativně a dlouhodobě ovlivnilo jejich psychický stav. Pro efektivnější práci si při plánování projektu realizátor rozdělil cílovou skupinu ukrajinských uprchlíků podle potřeb do několika skupin. Maminky s velmi malými dětmi často vyhledávaly přístup ke zdravotní péči a pomoc při péči o děti. Zároveň potřebovaly navázat kontakt s dalšími matkami ve stejné životní situaci, aby našly psychickou podporu a mohly se s někým blízkým, kdo jim rozumí, podělit o své prožitky a starosti. Děti předškolního věku a na prvním stupni základních škol potřebovaly především bezpečné prostředí a zapojení do činností, které by usnadnily adaptaci na nové prostředí a umožnily se dále vyvíjet. Dospělí uprchlíci byli často konfrontováni s nutností rychle překonat jazykovou bariéru a zorientovat se v praktických záležitostech

každodenního života. K tomu patřilo získání základní schopnosti komunikovat s českými úřady, v obchodech či při hledání zaměstnání. Senioři, kteří tvořili významnou součást cílové skupiny, hledali zejména sociální kontakt, vyplnění volného času a emocionální podporu, která by jim pomohla vyrovnat se s pocitem izolace a náparem nejistoty provázející pobyt v novém prostředí. Cílová skupina pocházela převážně z Litoměřic a okolních obcí. Byla často ubytována v dočasných ubytovnách nebo v pronajatých bytech.

Další cílovou skupinu projektu tvořili zástupci sociálních a zdravotních služeb, městské samosprávy a státní správy a dalších organizací působících v oblasti podpory sociálního začleňování v Litoměřicích, kteří měli potřebu vzájemně sdílet a předávat si aktuální informace o interkulturní práci a stavu integrace Ukrajinců ve městě. A nakonec i veřejnost – obyvatelé Litoměřic, žáci, studenti a pedagogové místních škol, dobrovolníci a další, se kterými realizátor projektu plánoval pracovat takovým způsobem, aby předcházel šíření předsudků a negativních nálad vůči příchozím uprchlíkům.

Aktivity projektu zahrnovaly **vytvoření integračního a komunitního centra**, které fungovalo jako bezpečné místo pro setkávání a poskytování podpory uprchlíkům a zázemí pro realizaci dalších aktivit projektu. Klíčová aktivita **integrační služby v lokalitě** cílila do oblasti poskytování poradenství a pomoci v oblasti zaměstnání, bydlení, zdravotnictví, vzdělávání, nekomerčních překladů a tlumočení, osobní asistence při jednání na úřadech a doprovodů. Rovněž zahrnovala zajištění informačních kampaní pokrývajících témata, jež přispívají k lepší sociokulturní orientaci – např. o fungování vzdělávacího systému, zdravotní péči, přijímacím řízení na střední a vysoké školy, používání hromadné dopravy (jak využívat, jak cestovat) a rozpoznávání důvěryhodných zdrojů informací. **Komunitní práce v lokalitě** byla další z aktivit projektu, v rámci které byla organizována klubová a zájmová činnost zaměřená na různé věkové skupiny uprchlíků. Provozována byla jazyková klubovna pro děti i dospělé, pořádány byly volnočasové a vzdělávací aktivity. Ty podporovaly smysluplné trávení volného času a posilovaly komunitní vazby. Aktivita **koordinace aktérů na lokální úrovni** zase cílila na informování o nabízených službách, sdílení příkladů dobré praxe, na předávání aktuálních informací o dodržování společenských a právních norem. Mezi klíčové aktivity náleželo **vzdělávání a supervize realizačního týmu**. Všechny tyto aktivity probíhaly po celou dobu realizace projektu.

Projekt probíhal v období od 1. 5. 2023 do 30. 4. 2025 a místem realizace byl Ústecký kraj. Ačkoliv byl projekt zaměřen zejména na uprchlíky žijící v Litoměřicích a blízkém okolí, zasahovala činnost pracovníků do jiných míst Ústeckého kraje. IKC Svit bylo kontaktováno organizacemi ze vzdálenějších míst, aby v nich zajistilo některé z aktivit, případně do nich doprovázel své klienty (např. na úřady). Rozpočet projektu činil 7 650 720 Kč.

Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi

Realizátorem projektu byla Diecézní Charita Litoměřice, organizace s dlouholetou zkušeností v oblasti pomoci lidem v nouzi, součást Charity ČR. Organizace nabízí široké spektrum služeb pro různé cílové skupiny – seniory, lidi se zdravotním postižením, osoby bez domova, rodinu, děti, mládež aj. v rámci litoměřické diecéze, která se rozkládá na území pěti krajů České republiky (Ústeckého a Libereckého kraje, zasahuje do Královéhradeckého a Středočeského kraje a okrajově do Karlovarského kraje). Její činnost má podobu humanitární pomoci, poskytování sociálních i zdravotních služeb. Diecézní Charita Litoměřice provozuje také dobrovolnické centrum nebo integrovaná výchovná centra pro pečující osoby.

Je potřeba zmínit, že realizátor disponuje zkušeností s prací s cizinci, a to již od roku 1993, kdy začal poskytovat sociální poradenství v azylových zařízeních Ministerstva vnitra ČR. V minulosti provozoval humanitární sklady na hranicích, ve spolupráci se Správou uprchlických zařízení MV ČR provozoval ubytovny pro cizince s vízem za účelem strpění pobytu. Od roku 1998 provozovala Diecézní Charita Litoměřice Poradnu pro uprchlíky a migranty, která byla v roce 2007 zaregistrována jako sociální služba. Pro snižující se počet cizinců trvale žijících v Litoměřicích byla v roce 2019 uzavřena. Mnohé zkušenosti ale přetrvaly a promítly se do vybudování Integračního a komunitního centra Svit.

K vytvoření IKC Svit došlo v reakci na mimořádný příliv ukrajinských uprchlíků v důsledku napadení Ukrajiny. Pracovníci Charity, kteří bezprostředně po jejich příchodu organizovali dobrovolnické sbírky, poskytovali konzultace a materiální pomoc, zaznamenali, že stávající pomoc a personální kapacity nepostačují ke zvládnutí dlouhodobějších integračních potřeb. Proto se objevila myšlenka na vytvoření místa, kde by uprchlíci mohli nejen získávat informace a základní pomoc, ale také se cítili bezpečně a začali se začleňovat do místního společenství. Přispěly k tomu rovněž nedostatečné kapacity stávajících prostor. Pomáhající zaměstnanci Charity sdíleli pouze malou kancelář, což je omezovalo v možnosti pořádat schůzky a organizovat akce pro uprchlíky. Počáteční úsilí směřovalo ke zřízení centra, které by příchozím Ukrajincům nabídlo přístup k internetu, počítači, tiskárně, ale stalo se i místem pro společná setkávání a pořádání klubových aktivit.

Projekt umožnil vybudovat tým. Byli v něm zejména na částečné úvazky zaměstnaní interkulturní pracovníci, komunitní pracovník, terénní pracovník a peer konzultant. Motivace a zapojení **pracovníků** vycházely z jejich vlastních zkušeností – mnozí z nich byli sami uprchlíci nebo cizinci dlouhodoběji žijící v Česku, kteří prošli podobnými situacemi a měli přenositelné zkušenosti se začleňováním se do společnosti. Díky tomu byli schopni životní situaci příchozích lépe pochopit a nabídnout jim relevantní a srozumitelnou podporu. Pracovníci byli do týmu vybíráni také podle jejich předchozí odborné kvalifikace, například z oblasti pedagogiky, psychologie nebo trenérství, a jejich kompetence byly dále rozvíjeny prostřednictvím kurzů a školení. Mnoho z nich začalo v IKC Svit působit nejdříve v pozici dobrovolníků a na základě práce, houževnatosti a poptávce klientů po jimi organizovaných aktivitách, se následně stali stálými pracovníky. Jedním ze základních požadavků realizátora na dovednosti a schopnosti pracovníků byla jazyková vybavenost. Pracovníci museli ovládat minimálně češtinu a ukrajinštinu, v některých případech také ruštinu nebo angličtinu, aby dokázali přímo komunikovat s cílovou skupinou i se spolupracujícími institucemi. Někteří pracovníci absolvovali školení krizové intervence, školení pro interkulturní pracovníky a další vzdělávací kurzy.

Nepřehlédnutelné jsou přesahy projektu do okolního prostředí. Do realizace jeho aktivit se zapojila řada **dobrovolníků** z řad klientů i veřejnosti, a to zejména do organizace volnočasových aktivit. Studenti místního gymnázia doučovali ukrajinské děti a pomáhali jim s domácí přípravou. V IKC Svit působila také psycholožka, pracovnice Českého červeného kříže v rozsahu 10 hodin měsíčně, která nad rámec tohoto zapojení, již jako dobrovolnice, vedla v centru skupinu, která byla zaměřena na práci s emocemi.

Projekt neměl partnera, ale těžil z rozsáhlé **spolupráce s různými subjekty**, jejichž role a zapojení se odvíjely od specifických potřeb projektu a cílové skupiny. Řada aktérů spolupracovala na organizaci komunitních akcí a aktivit.

Odbor školství¹³ spolupracoval s IKC Svit při zařazování dětí do škol nebo při řešení problémů souvisejících s průběhem vzdělávání dětí. Pracovnice **Odboru sociálních věcí a zdravotnictví** docházely

¹³ Celým názvem Odbor školství, kultury, sportu a památkové péče

do IKC Svit pravidelně, komunikovaly s klienty o jejich potřebách a nabízely podporu. Dlouhodobá byla spolupráce s OSPOD, která započala ještě před zahájením projektu a pokračovala po celou dobu jeho realizace. OSPOD s přílivem matek s dětmi do místních ubytovacích zařízení využíval pracovníky realizátora k tlumočení, zejména v situacích, kdy představoval svou činnost a nabízel příchozím pomoc. Vzájemně se informovali o rodinách, které potřebovaly podporu při péči o děti.

Úřad práce poskytoval několik seminářů přímo v centru, které se zaměřovaly na vzdělávací systém, na přihlašování se na střední školy, na profesní orientaci dospívajících klientů a nabízení rekvalifikací. Zapojil se do informační kampaně IKC Svit a Naděje zaměřené na nelegální zaměstnávání. Kromě toho spolupracovali na řešení náročných situací jednotlivých klientů.

Knihovna Karla Hynka Máchy v Litoměřicích nabídla zázemí pro konání různých akcí, byla spoluorganizátorem aktivit IKC Svit, ale také IKC Svit a klienti centra se podíleli na organizaci aktivit knihovny. Knihovna se po příchodu uprchlíků z Ukrajiny stala „dočasným místem pomoci“ Ukrajincům, ale integrační aktivity nemohla rozvíjet v míře, která byla ve městě potřebná. Řadu aktivit v knihovně iniciovala a na jejich realizaci spolupracovala pracovnice Diecézní charity Litoměřice a následně vedoucí IKC Svit, což umožnilo spolupráci rozvíjet kontinuálně. Využití kapacit knihovny a její angažovanost je příkladem velmi citlivého přístupu k vyvíjejícím se potřebám příchozích a vůbec k celé místní komunitě. Knihovna v tomto sehrála významnou úlohu.

Při knihovně působí **spolek LiPen**, který pořádá aktivity pro seniory a pro mládež, a který s IKC Svit propojoval svůj program. Vzájemně si zasílali plány akcí na následující období a uprchlíci se tak účastnili společných činností.

Komunitní rodinný klub KRA Litoměřice, který má hernu pro děti, pořádá workshopy a vzdělávání pro děti i dospělé, se stal místem setkávání maminek s dětmi za doprovodu pracovníka IKC Svit. Předivo sítí spoluprací bylo ale mnohem širší. Jeho součástí bylo také Gymnázium Josefa Jungmanna v Litoměřicích, loutkové divadlo a kinoklub Ostrov Litoměřice aj.

IKC Svit čerpalo informace od jiných organizací. Jednalo se zejména o **Poradnu pro Integraci z.ú.**, která provozuje Centrum na podporu integrace cizinců v Ústeckém kraji.¹⁴ Ta nabízela podporu a rady v situacích, ve kterých si pracovníci IKC Svit nebyli jisti, důležitá byla v okamžicích nejistoty, která se objevovala s novými problémy, s nimiž se doposud nesetkali. Pořádala setkávání platformy terénních pracovníků. Důležitým zdrojem informací bylo také **Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty**, které pořádalo semináře a pravidelně informovalo o četných změnách týkajících se postavení a situace osob s udělenou dočasnou ochranou.

Způsob práce s cílovou skupinou

Oslovování cílové skupiny probíhalo kombinací cílených přístupů a přirozeného šíření informací. Na počátku byla využívána **síť kontaktů vytvořená během počáteční humanitární pomoci**, kdy uprchlíci sami mezi sebou sdíleli informace o existenci centra. Vzhledem k tomu, že IKC Svit nabízelo potřebnou podporu a pomoc, začalo být vyhledáváno dalšími klienty. Za důležitý nástroj oslovování cílové skupiny jsou považovány **sociální sítě**, především Facebooková stránka Integrační a komunitní centrum Svit, kde byly pravidelně publikovány nejen aktuality a informace o nabízených službách a aktivitách, ale také důležité informace potřebné pro život ve městě i v Česku. Příkladem jsou četná upozornění na

¹⁴ Navázat spolupráci s Centrem na podporu integrace cizinců (CPIC) v kraji bylo i povinnou podmínkou výzvy pro aktivitu zajištění pozice lokálního koordinátora aktivit a aktérů v území.

termíny úhrad svozu komunálního odpadu, návody k omlouvání dítěte ve školce, aktuální změny zákonů a podmínek k pobytu apod. Další skupiny založili pracovníci na Instagramu a Telegramu, ale ty nebyly tak hojně využívány.

Distribuce letáků ve veřejných institucích, jako jsou školy, úřady a zdravotnická zařízení, byla dalším způsobem, jakým byla cílová skupina oslokována. Kromě toho pracovníci centra **pravidelně navštěvovali ubytovny**, kde byli uprchlíci soustředěni, a poskytovali jim informace přímo na místě. Informace byly předávány také prostřednictvím zapojení se do komunitního plánování, kde se scházeli místní **poskytovatelé sociálních služeb**. Tím docházelo k šíření informací o činnostech IKC Svit směrem k dalším uprchlíkům, kteří se na služby obraceli. Některé klienty získali v IKC díky spolupráci s dalšími organizacemi, lékaři, sociálními pracovníky apod., které se na ně obracely s žádostí o tlumočení.

Spolupráce s cílovou skupinou obvykle začala tím, že se příchozí zapojili do některé integrační aktivity. První kontakt se obvykle týkal zajištění některých naléhavých základních potřeb a až po jejich uspokojení se klienti na centrum začali obracet s dalšími otázkami – na možnost osvojení si jazyka, zapojení se do volnočasových aktivit. Trvale se na IKC Svit obracelo množství klientů s žádostí o konzultace a doprovody.

Klíčové aktivity centra byly vždy založeny na **potřebách cílové skupiny**, které byly identifikovány prostřednictvím kombinace různých metod. Výchozím bodem práce bylo opakované zjišťování a ověřování potřeb prostřednictvím dotazníků, které byly pravidelně distribuovány mezi účastníky projektu, sbírány v online prostředí. Byl ověřován zájem o plánované aktivity, například tematické workshopy, kroužky nebo komunitní setkání. Projekt takto chytře předcházela tomu, aby se potýkal s nižším zájmem, odezvou či účastí na programu. Pracovníci centra také své představy a plány konzultovali s účastníky a získávali tím vhled do specifických problémů a potřeb jednotlivců. Na základě zjištění – řešení obdobných případů u vícera osob – byla následně uspořádána skupinová setkání věnující se danému tématu. Takto získaná data umožnila pracovníkům lépe plánovat nabídku centra a upravovat ji podle aktuálních preferencí a představ cílové skupiny.

Integrační aktivity se orientovaly na překonávání nepříznivých životních situací s cílem zapojit uprchlíky do plnohodnotného a bezkonfliktního života v ČR. Interkulturní pracovníci poskytovali široké spektrum podpůrných činností – poradenství a pomoc v oblasti zaměstnání, bydlení, zdravotnictví, vzdělávání, nekomerční překlady a tlumočení, osobní asistenci při jednání na úřadech, doprovody. V rámci projektu vytvořili pracovníci ve spolupráci s místním lékařem dotazník týkající se zdravotní anamnézy dětí, který přeložili do ukrajinštiny, a který umožnil lékařům lépe a rychleji reagovat na potřeby příchozích bez zdravotní dokumentace. Pracovníci chodili se svými klienty nakupovat, učili je orientovat se v dopravě apod.

Ve spolupráci s dalšími aktéry probíhala řada **informačních kampaní**, které se v souladu s potřebami příchozích orientovaly na témata nelegálního zaměstnávání a legálního zaměstnání, práv a povinností zaměstnanců a fungování vzdělávacího systému v Česku, pořádání přijímacího řízení na střední a vysoké školy. Dalším příkladem je setkávání se zástupci OSPOD a městské policie, které mělo za cíl informovat příchozí o standardu péče o dítě v ČR, objasnění situací, kdy se může rodina ocitnout pod drobnohledem OSPOD a jakou pomoc může od úřadu obdržet. Městská policie zase informovala uprchlíky o přestupcích, placení pokut, běžných pravidlech a normách.

IKC Svit nabízelo množství **komunitních aktivit**. Probíhaly zde **volnočasové kroužky pro děti**, jejichž nabídka se na základě poptávky neustále vyvíjela. Jedním z prvních kroužků byla veselá věda, dále probíhaly doučování včetně českého jazyka, družina, sportovní družina, výtvarný kroužek, aritmetika.

Zájem o aktivity pro děti byl dán nejen jejich atraktivitou, ale i tím, že po celém dni stráveném v česky mluvící třídách se děti mohly učit novému v rodném jazyce. Důležitá byla nejen integrace, ale i zachování svého já, své osobní a kulturní identity. V centru na základě poptávky vznikl kroužek ukrajinštiny pro menší děti z prvních, druhých tříd, které neuměly azbuku a neměly základy ukrajinštiny. Řada dětí paralelně s českou školou navštěvovala prostřednictvím on-line připojení školu ukrajinskou a měly potíže se učit v ukrajinštině. Velký zájem byl o aktivitu Léto se Svitem, v rámci které děti nejen jezdily na výlety, ale seznamovaly se s různými organizacemi a institucemi ve městě (hasiči, knihovna, městská policie).

Pro uprchlíky byla otevřena **jazyková klubovna**, kterou vedli pracovníci i hosté. Řada klientů navštěvovala jazykové kurzy, které reagovaly na potřebu rozvíjet jazykové kompetence, klubovna umožňovala jazyk si procvičovat a upevňovat. Primární byla komunikace v českém jazyce, ale součástí bylo vzájemné poznávání se s hostujícími Čechy. Klubovna po roce a půl zanikla z důvodu dosažení požadované úrovně češtiny účastníků, ale i z důvodu časové vytíženosti Ukrajinců v důsledku toho, že se jim začalo dařit nalézat zaměstnání.

Senioři, kteří byli vnímáni jako velmi ohrožená skupina zejména z důvodu intenzivních pocitů vykořenění a osamění, se po celou dobu trvání projektu pravidelně, obvykle jednou týdně, scházeli **v klubu SeniorFit**. Společně se účastnili řady aktivit, v rámci nichž poznávali českou kulturu, město Litoměřice a jeho okolí, jezdili na výlety, do přírody, navštěvovali kulturní akce. Zapojovali se do aktivit nabízených spolkem LiPen nebo jeho členy, české seniory přizývali na své vlastní akce (společně pletli pomlázky, hráli na harmoniku atd.).

Pro ukrajinské teenagery nabídlo IKC Svit místo pro společné setkávání. Vznikl **Teenager hub**, klub pro teenagery, který měl svá pravidla, ale jeho činnost nebyla řízená. Jednalo se o poskytnutí bezpečného zázemí pro realizaci vlastních nápadů a aktivit. Postupem času došlo k navázání vztahu s pracovníky projektu a tato skupina se začala zapojovat do chodu centra na dobrovolnické bázi, ozdobili vánoční stromeček, připravovali akce pro menší děti. Pokud pracovníci IKC Svit v rámci Teenager Hubu vyvíjeli nějakou aktivitu, vždy se zakládala na poptávce klientů, na programu se tak ocitl např. sushi workshop, přednáška psychologa nazvaná Poznej sám sebe, workshop sexuální výchovy.

Zajímavým kroužkem, který navštěvovali zejména teenageři, bylo také **Kino Svit**. Děti se v něm učily pracovat s kamerou, pracovat se světlem, psát scénáře, chystat oblečení, kostýmy. Učily se tomu, jak vzniká dokument, krátký film, který zachycuje rozdíl mezi životními podmínkami pro ukrajinské teenagery v Česku a na Ukrajině po vypuknutí války. Jeho promítání bylo dojednáváno s místním kino klubem Ostrov. Důležitou součástí práce v rámci kroužku bylo zpracování vlastních emocí spojených s prožitkem důsledků války a nuceným odchodem z vlasti.

Tyto pravidelné aktivity vedly k tomu, že se lidé, kteří k sobě mají věkově blízko nebo se nacházejí ve stejném životním období, **navzájem seznámili**, stali se z nich přátelé, kteří se setkávali také mimo prostory IKC a **jeden druhému pomáhali** – teenageři společně navštěvovali koupaliště, maminky s dětmi společně nakupovaly, senioři se sami setkávali a chodili na procházky.

K **zapojování veřejnosti** docházelo prostřednictvím akcí spojených s místními organizacemi např. LiPen, akcí pořádaných v knihovně, ale také organizací aktivit, které byly otevřené veřejnosti, např. promítání filmu v ukrajinštině, beseda o Ukrajincích ve spolupráci s místním gymnáziem. K vzájemnému navazování vztahů docházelo také v komunitní zahradě, kde si realizátor pronajal dva záhonky, podpořil společný úklid. Klienti se zde scházeli s místními obyvateli. Také spolu s pracovníky navštěvovali kulturní akce, koncerty základní umělecké školy. V IKC působili čeští dobrovolníci.

V IKC byla klientům dostupná také psychologická podpora, která probíhala ve spolupráci s Českým červeným křížem v rozsahu 10 hodin měsíčně. Tato kapacita byla vnímána jako nedostatečná, poptávka byla mnohem vyšší.

Spolupráce s uprchlíky se **zaměřovala na dlouhodobou podporu**, která obvykle přesahovala jednorázové intervence. Doba spolupráce s klienty v rámci dané integrační aktivity se lišila v závislosti na věku a potřebách. Komunitních aktivit se účastnili klienti dlouhodobě, projevovali o ně zájem a mohli je obsahově ovlivňovat.

Délku zapojení účastníků do aktivit ovlivňovaly okolnosti integrace. S nástupem klientů do zaměstnání a s lepší se schopností komunikovat v češtině obvykle klesal zájem o podporu. Naopak obtíže jako zdravotní problémy, posttraumatický stres, absence podpůrné sítě, seniorský věk a další proces integrace zpomalovaly. Komunitní aktivity byly klienty navštěvovány pravidelně a budily velký zájem. Celkem za dobu trvání projektu do konce ledna 2025 získalo podporu IKC Svit přibližně 400 uprchlíků z Ukrajiny, z toho 74 vyšší než 40 hodin.¹⁵

Jiná aktivita směřovala do vnějšího okolí projektu. Původním záměrem **koordinace aktérů na lokální úrovni** bylo vytvořit pozici lokálního koordinátora pro vzájemné informování o nabízených službách, pro sdílení příkladů dobré praxe, pro předávání aktuálních informací na poli právních norem. Měla být vytvořena platforma subjektů, v rámci které by docházelo ke sdílení informací a koordinaci práce s cílovou skupinou. Realizátor již byl součástí „krizového panelu ORP Litoměřice“, v rámci kterého se pod vedením města intenzivně setkávali hasiči, policie, služby města, úřady, neziskové organizace a řešili situaci uprchlíků z hlediska humanitární krize. V průběhu projektu a postupující integrace, v přímé souvislosti s vytvořením IKC Svit, se Diecézní charita Litoměřice stala hlavním nositelem tématu začleňování ukrajinských uprchlíků a šíření informací o potřebách uprchlíků v Litoměřicích a nejbližším okolí. Se slábnoucím přílivem uprchlíků a zvládnutím krizové etapy měla být činnost uvedené pracovní skupiny ukončena, ale po dohodě místních aktérů zůstala zachována. Setkávala se ale již méně často (jednou za tři měsíce) stále pod vedením města, ale jeho přípravu na sebe převzala Diecézní charita Litoměřice. Nevznikla tedy platforma nová, ale byla transformována již fungující z doby krize. Aktivitu provázelo mnohem širší síťování IKC Svit, resp. realizátora projektu. Například v rámci platformy terénních pracovníků, kterou vede Poradna pro Integraci z.ú. v Ústí nad Labem, zapojením se do sítě Konsorcia nevládních organizací pracujících s migranty a zprostředkováváním informací dalším aktérům v místě. Realizátor je členem migračního kolegia u Charity ČR.

Přínosy projektu pro cílovou skupinu

Mezi hlavními přínosy projektu pro cílovou skupinu ukrajinských uprchlíků patří zvýšení **sociokulturní a ekonomické orientace**. Poradenství v oblastech běžného života a zajištění pobytu v Česku bylo směřováno ke zkompetentnění klientů k tomu, aby dokázali opakované problémy zvládat sami. Klienti byli navázáni na řadu služeb a naučili se, kde si co vyřídit, orientovat se v dopravě, sami si nakoupit, v základu porozuměli systému zdravotnictví, školství, bankovníctví apod. *„Pozoruji to i ve městě, nejenom v knihovně ... je jednoznačně vidět, že se začlenili dobře ... pracují, domluví se, takže vlastně už jsou osamostatnění. To je fajn no.“* (spolupracující subjekt) Důležitá byla také podpora v bydlení. *„Pomohli nám najít byt, dvoupokojový. No ty pokoje byly prázdné, neměli jsme žádné vybavení. No, velké díky Svit, že nyní už vše máme. Někdo nám daroval robota, někdo mikrovlnku. Jedna pracovnice*

¹⁵ Za celou dobu realizace projektu bylo podpořeno 418 uprchlíků, z nich 97 podporou vyšší než 40 hodin.

sehnala u známých psací stůl, jiná pracovnice nám pomohla tak, že našla inzerát, že někdo prodává nábytek za pár korun, za symbolickou cenu, komody, pračku ..." (účastník projektu). Dále se díky projektu podařilo vytvořit komunitní prostředí, kde si **účastníci sami začali pomáhat**. Někteří klienti, kteří měli lepší jazykové dovednosti, přebírali roli tlumočnicků pro své kolegy, nebo rodiče dětí, kteří se seznámili na aktivitách centra, společně organizovali setkání a podporovali se navzájem. Část klientů však dle pracovníků nebude schopna dospět k úplné samostatnosti, zejména lidé v seniorském věku. Zapojení uprchlíků do dobrovolnické činnosti v rámci IKC Svit přinášelo cílové skupině **pocit uspokojení a seberealizace**.

Spolupracující subjekty uváděly, že realizace projektu přispěla k **obeznámění se uprchlíků s legislativou, právy a povinnostmi** souvisejícími se životem v Česku. Tedy vedla k celkové orientaci ve způsobech života. „Myslím si, že to pomohlo i některým lidem, kteří se k nim dostali, řádně uplatnit své nároky a za druhé řešit situace, které rodiče zase z našeho pohledu by řešit měli.“ (spolupracující subjekt)

Se zmíněnou orientací ve společnosti úzce souvisí **znalost českého jazyka**. Díky jazykovým klubům se jejich účastníci umí domluvit na základní úrovni a v běžných situacích. Zprostředkování jazykových kurzů přispělo k prohloubení jazykových znalostí. Jazykové kluby také vedly k odstranění ostychu při běžném používání češtiny v meziosobním styku.

Důležitým aspektem projektu bylo vytvoření **bezpečného prostoru pro komunitní setkávání a podporu uprchlíků**. IKC Svit bylo vnímáno jako místo, kde lidé našli psychickou podporu v nelehké životní situaci. „A je to bezpečné prostředí, ... lidsky se tam možná cítí mnohem líp než někde jinde, třeba i v těch podmínkách, ve kterých žijí, a které úplně hezké nejsou. Podle mne to zvyšuje dobrý životní pocit těch lidí.“ (spolupracující subjekt) Pracovnice OSPOD upozorňovala na přínos bezpečného prostředí pro děti, které byly odebrány rodičům a žijí v zařízení pro děti vyžadující okamžitou pomoc: „Je to místo, kde se mohli potkat se svými vrstevníky nebo s dětmi, které mluví stejně. V Klokánku mluví všichni jenom česky, takže se tam bavili jenom mezi sebou, chodili tady do školy, ta jejich znalost češtiny nebyla špatná, ale myslím si, že jim to poskytlo takový pocit, že ... tady nejsou úplně sami.“ (spolupracující subjekt) Pracovníci IKC Svit vyzdvihovali značný přínos komunitních aktivit zejména pro seniory, které považovali za nejohroženější skupinu, s níž se setkávali.

Důležitou součástí integrace bylo udržování kontaktů mezi českou a ukrajinskou komunitou prostřednictvím široké škály různých setkání, například workshopů zaměřených na české tradice a svátky, které usnadnily nejen pochopení české kultury Ukrajinci, ale také umožnily Čechům se obeznámit s ukrajinskými zvyky a tradicemi. Komunitní aktivity a společné akce s veřejností přispěly ke **zlepšení vzájemného soužití mezi českou a ukrajinskou komunitou**, k posílení vzájemného porozumění. Dalším z uváděných přínosů bylo vytvoření si vztahu a vazby k místu, kde žijí. „... poznávají to místo, kde žijí, můžou si k tomu místu tvořit nějaký vztah třeba k těm Litoměřicím.“

Projekt také dokázal **odlehčit službám a úřadům**, na které se ukrajinští uprchlíci obracejí. To souviselo jak s poskytováním tlumočnických služeb a doprovodů, tak s orientací uprchlíků, kteří se naučili rozpoznat, na kterou instituci se v které situaci mají obracet. Přínos pro spolupracující organizace spočíval nikoliv jen v samotném tlumočení, ale pracovníci centra dokázali klientům vysvětlit širší kontext pobytu v českém prostředí. „A ty mámy, ty Ukrajinky hrozně dobře reagovaly i na takový podnět, kdy už se nejednalo jen o to tlumočení, ale kdy tam byla třeba nějaká výměna mezi nimi (pozn. pracovníkem IKC Svit a klientem), připomenutí něčeho ze znalostí poměrů.“ (spolupracující subjekt)

Paní Irina pocházela z Charkova, kde setrvala ještě přibližně měsíc po napadení Ukrajiny. Až v důsledku stále zhoršující se situace a nedostatku potravin se rozhodla Ukrajinu opustit. Do Česka přijela se dvěma dětmi ve věku 9 a 12 let. V Litoměřicích měla kamarádku, která odjela v prvních dnech války, a která ji k odjezdu z Ukrajiny povzbudila.

Po dlouhé cestě přes Polsko přijela do Prahy, odkud cestovala do Lovosic. Ubytovala se u kamarádky na ubytovně v Litoměřicích. V počátku žili společně, šest lidí v jednom pokoji. Česko si hned zamilovala, líbila se jí země i čeští lidé. Na ubytovně pracovala pracovnice Charity, která pomohla s přijetím dětí do školy a rovněž najít první práci. Nejtěžší po příjezdu byla jazyková bariéra, nikomu nerozuměla a nedokázala mluvit. Děti po týdnu od příjezdu nastoupily do školy a klientka do práce.

Práci po několika měsících změnila, protože potřebovala lépe placené zaměstnání. Humanitární pomoc pobírala jen asi čtyři měsíce. Se změnou legislativy a povinností platit si ubytování, hledala jiné, levnější a lépe vyhovující bydlení. Přestěhovala se do bytu v domě hotelového typu, kde má dva pokoje, vlastní kuchyň i sociální zařízení. Je spokojená. Absolvovala již dva jazykové kurzy a uvítala by další, aby se její čeština ještě dále zlepšila. Vnímá, že syn, který navštěvuje základní školu, už mluví česky lépe než ukrajinsky a ona má stále přízvuk.

Odkud se dozvěděla o **IKC Svít** si už nepamatovala, ani proč se rozhodla jej navštívit. Nejspíše to bylo kvůli dětem. A taky neustále něco řešila a potřebovala podporu. Centrum ji poskytlo pomoc v řadě věcí. Předně je to místo, kde si mohla **vytisknout potřebné formuláře** pro vyřízení víza nebo pro potvrzení o výsledcích syna ve škole, které musela posílat na Ukrajinu. Na pracovníky centra se obracela s řadou otázek, které se týkaly praktického života a při řešení situací, které život v Česku přinášel. Dotazy se týkaly například **prodlužování víza, ale i jiných právních otázek**. *„Obracela jsem se s otázkami týkajícími se legislativy, právních věcí ... Každý rok vyřizujeme vízum ... a pořád jsou tam nějaké změny.“* (účastnice projektu) Nebo například konzultovala možnost vycestování nezletilé dcery samostatně do zahraničí, zda je to právně možné. Díky IKC Svít získala **podporu při řešení situací, se kterými si nedokázala poradit sama, zázemí**. *„Já nevím, co bych bez nich dělala. Opravdu mi to moc pomohlo. Můj život se pro mne stal s nimi jednodušší. Rozumíte? Když mám nějaký problém, přijdu to vyřešit, a to je velká podpora. Prostě jsem moc ráda, že tady jsou a já mám takovou možnost.“* (účastnice projektu) Klientka oceňovala rozhled pracovníků v legislativě.

V centru ji pomohli s **nostrifikací diplomů** ze střední i vysoké školy. Její středoškolská kvalifikace je programátor a vysokoškolské vzdělání získala v oboru ekonomika podnikání. V současném zaměstnání ji však nostrifikace nepomohla a stále uvažuje, jak se posouvat dále. Doufá, že v budoucnu nalezne zaměstnání, kde ho uplatní.

Děti v centru navštěvovaly řadu aktivit. Menší syn kroužek veselá věda. *„Pokaždé mi něco domů přinesl. A byl šťastný, líbilo se mu to.“* (účastnice projektu) Navštěvoval i kroužek mentální aritmetiky a jezdil na mnoho výletů, jak se Svitem, tak se školou. Starší dcera docházela do kroužku pro teenagery, ale teď studuje střední školu, našla si přitele a má jiné aktivity. *„Moje děti můžou vidět to, co já jim nemůžu ukázat“.* (účastnice projektu)

Do budoucna plánují zůstat v Česku, v Litoměřicích. V prvních dnech mysleli na návrat, ale s pokračující válkou vnímají, že to nebude možné. Nemají se kam vrátit, jejich město je prakticky zničené.

Zkušenosti z realizace

Mezi osvědčené postupy lze zařadit **koordinaci komunitních aktivit s místními institucemi a neziskovými organizacemi**, která pomohla při integraci cílové skupiny. Propojování aktivit, společná organizace a vzájemná informovanost o připravovaných akcích jednotlivých subjektů vedla k většímu propojení Čechů a Ukrajinců. IKC Svit dokázalo maximálně využít možnosti nabízené v Litoměřicích a snažilo se své klienty přivést k aktivitám, které byly volně dostupné. Zároveň je zapojovalo do aktivit, které byly prospěšné a přispívaly k sounáležitosti s novým místem pobytu např. Uklidíme Česko, komunitní zahrada. Za unikátní lze považovat klub pro seniory SeniorFit, který výrazně přispěl ke snížení jejich frustrace z opuštění mateřské země, izolace a postupně pomohl alespoň k částečnému začleňování ukrajinských seniorů a jejich propojení se seniory českými. Zajímavým počinem byl také Teenager Hub nebo filmový kroužek Kino Svit. Všechny tyto aktivity přispívaly k **duševní pohodě cílové skupiny** a jejich postupné integraci.

Jedním z osvědčených postupů byla **práce postavená na zpětné vazbě od klientů**. Každá aktivita byla předem konzultována prostřednictvím dotazníků a průzkumů, které byly distribuovány mezi klienty osobně nebo online na sociálních sítích. Tyto průzkumy zahrnovaly dotazy na zájem o konkrétní aktivity, preferovaný čas a formát. Pokud pracovníci zaznamenali, že vzniká nějaký problém, že více klientů přicházelo s obdobnými potížemi, tým vymýšlel workshopy a aktivity na jeho řešení. Například, když byly problémy s přístupem dospívajících ke vzdělávacím příležitostem, organizovaly se workshopy zaměřené na typy středních škol, nabízené obory, přijetí na střední nebo vysokou školu. V praxi se jedná o cenný příklad toho, jak plánování služeb uzpůsobovat identifikovaným potřebám klientů. Tato vazba na potřeby byla užitečná, zejména protože se tyto postupně v průběhu integračního procesu vyvíjely a proměňovaly. Docházelo tím od prvopočátku k **zajištění vysoké relevantnosti** nabízených služeb a aktivit, což je výchozí předpoklad pro jejich konečnou účinnost.

Důležitým aspektem IKC Svit bylo zajišťování aktivit, které podporovaly nejen integraci do české společnosti, ale také udržení vazby na mateřskou kulturu, **podpora ukrajinské identity**. To zahrnovalo například kroužek ukrajinštiny pro menší děti, kulturní workshopy a sdílení tradic.

V rámci projektu bylo využíváno pomoci dobrovolníků, jak Čechů, tak samotných uprchlíků. **Zapojení uprchlíků do dobrovolnické činnosti** přinášelo cílové skupině pocit uspokojení a seberealizace. Projekt dokázal využít schopnosti a dovednosti a potenciál příchozích, kteří měli možnost se zapojit do chodu IKC na dobrovolnické bázi, z některých se stali také pracovníci projektu.

Pracovníci IKC Svit řešili při realizaci projektu potíže spojené s **nastavováním hranic v rámci výkonu přímé práce**. Tyto hranice se týkaly jednak jejich časové dostupnosti, ale i schopnosti zpracovat mnohdy velmi složité životní situace klientů. Pracovníci uváděli, že klienty upozorňovali na svou pracovní dobu a na otázky kladené po jejím ukončení, pokud snesly odklad, odpovídaly až následující pracovní den. Dostávali se také do situací, kdy na ně další subjekty přenášely v případě tlumočení problémy klientů, resp. nabývali dojmu, že se řešení situace očekává od pracovníků IKC Svit, nikoliv od klientů. Tento přístup byl se spolupracujícími subjekty komunikován a byly upozorňovány na hranice zodpovědnosti tlumočnicka i organizace.

Pracovníci by během projektu uvítali možnost organizovat dětskou skupinu pro děti do šesti let. Mezi uprchlíky z Ukrajiny byla řada matek s velmi malými dětmi. Přestože IKC Svit realizovalo aktivity, při kterých se maminky scházely a podpořily je při řešení jejich situace, pracovníci vnímali, že při zajišťování

úředních záležitostí, pokud si matka potřebovala zajít k lékaři apod., nedokázali v dostatečné míře reagovat na **potřebu zajištění hlídání dětí**. Stejnou situaci řešili ve vztahu k matkám, které měly více malých dětí a při každodenní péči o ně, již nedokázali dostatečně podporovat dítě, které navštěvovalo základní školu.

K podpoře cílové skupiny by pracovníci uvítali vyšší **zapojení psychologa** do projektového týmu. Otázka psychického zdraví a traumat z prožité války a přesídlení do Česka je stále aktuální a poptávka po psychologických službách mezi klienty je vysoká. Nedostupnost psychologické podpory je dána také jazykovou bariérou poskytovatelů jinak dostupných služeb.

4. Případová studie – Projekt Pomáháme společně – komplexní podpora sítě služeb pro ohrožené rodiny s dětmi z Ukrajiny na území ORP Chrudim

Úvod

Záměrem této případové studie je popsat dobrou praxi projektu Pomáháme společně – komplexní podpora sítě služeb pro ohrožené rodiny s dětmi z Ukrajiny na území ORP Chrudim. Projekt je realizován v rámci výzvy Operačního programu Zaměstnanost plus 03_22_099 Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny. Cílem případové studie je představit záměr projektu včetně jeho potřebnosti, popsat a analyzovat způsob, jakým byla podporována cílová skupina projektu, včetně zaměření na dosahované výsledky. Zaměřuje se na osvědčené postupy a rovněž na identifikaci problémů a překážek, kterým realizátor projektu čelil a tím, jak je dokázal efektivně zvládat a překonávat. Zdrojem dat pro případovou studii byly kvalitativní individuální a skupinové rozhovory – s realizačním týmem projektu, skupinový rozhovor s pracovníky, kteří se podíleli na přímé práci, tři rozhovory s účastníky projektu¹⁶ a dva s pracovníky spolupracujících subjektů (vedoucí Odboru sociálních věcí města Chrudim a ředitelem ZŠ Školní náměstí Chrudim). V průběhu prosince 2024 a ledna 2025 proběhlo sedm rozhovorů, do kterých bylo zapojeno 14 participantů.

Případová studie má sloužit jako inspirace pro další potenciální žadatele o podporu, kteří usilují o podobné projekty v oblasti sociálního začleňování, a také k prezentaci úspěchů, jichž bylo v rámci projektu dosaženo. Má nejen přispět k rozvoji dalších projektů a pomoci těm, kteří pracují v této oblasti, ale také zvýšit povědomí o důležitém tématu řešení situace ohrožených dětí uprchlíků z Ukrajiny.

Vize projektu

Realizátoři chtěli díky projektu v regionu, kde působí, zajistit, aby děti ukrajinských uprchlíků nezažívaly nepříznivé situace a docházelo k naplňování jejich potřeb. Plánovali pomoc rodinám s dětmi, aby se dobře adaptovaly v novém prostředí a aby bylo možné včas zachytit problémy plynoucí z jejich nepříznivé životní situace. Realizátoři chtěli poskytnout příchozím ukrajinským rodinám komplexní podporu a zajistit, aby se rodiny cítily bezpečně a měly přístup k potřebným službám. Celkově vize

¹⁶ Rozhovory byly vedeny se třemi ženami, z nichž jedna byla v seniorském a dvě ve středním věku. U rozhovorů s ženami středního věku byly přítomny také jejich děti.

projektu směřovala k integraci, podpoře a zajištění lepší kvality života pro ukrajinské rodiny na území ORP Chrudim.

Hlavním cílem projektu bylo zefektivnění plánování a koordinace při řešení situace ukrajinských uprchlických rodin s dětmi na území ORP Chrudim a řešení situace ohrožených dětí. Koordinace aktivit a služeb měla přinést zefektivnění poskytování podpory a služeb a zvýšení přehlednosti dostupných řešení v regionu či mimo něj, jak pro zapojené subjekty, tak pro ukrajinské uprchlíky. Realizátor očekával, že se rodinám dostane rychlé a adekvátní podpory při adaptaci, ohrožené děti budou včas identifikovány a společně s jejich rodinami budou podpořeny v řešení situace.

Projekt měl dvě cílové skupiny. První z nich byli **Uprchlíci z Ukrajiny – rodiny s dětmi**. Převážně se jednalo o matky a děti ve věku 0–18 let, očekáváno bylo zaměření na děti 0–16 let. Tato cílová skupina se dostávala do problematických a náročných situací v důsledku opuštění rodné země a snížení životního standardu. Rodiče využívající služeb organizace mívali snížené rodičovské kompetence, nadměrně požívali alkohol, trpěli duševním onemocněním. Významné byly i rozdíly ve standardu péče o děti, vnímání nabízených služeb. S problémy se po příchodu do Česka potýkaly také děti, které trpěly úzkostnými poruchami, poruchami spánku, docházelo k přerušení odborné péče. Druhou cílovou skupinou byli **poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb, služeb pro rodiny a děti a dalších služeb na podporu sociálního začleňování**. Do této skupiny patřili zástupci měst a obcí, poskytovatelé sociálních služeb, úřad práce, mateřské a základní školy a další služby pro rodiny s dětmi.

Projekt zahrnoval **tři klíčové aktivity**. První z těchto aktivit byla **koordinace v území**. Aktivita zahrnovala síťování jednotlivých aktérů, sběr témat, vznik a organizace setkávání platformy a návrhy na postupy v jednotlivých oblastech pod vedením case managera – koordinátora. **Platforma** se měla podle projektové žádosti sejít minimálně třikrát ročně. V průběhu realizace projektu se ale podle realizačního týmu ukázalo jako efektivnější nevytvářet novou platformu, ale využívat prostory již existujících platforem setkávání.

Druhá klíčová aktivita byla zaměřena na **vznik a provoz komunitního centra Ukrajina**. Aktivita byla zaměřena na provoz komunitního centra jako místa setkávání, sdílení, poskytování poradenství i organizovaných aktivit pro uprchlíky. Podle projektové žádosti mělo být centrum v provozu dvakrát týdně (ve středu odpoledne a v sobotu celý den), v prostorách Amalthea a na velké ubytovně v Chrudimi, která je vyhrazena pro uprchlíky. Komunitní centrum nabízelo po dobu trvání projektu k dispozici několik aktivit: psychologické poradenství a poradenství ve vztahu ke vzdělávání dětí, nabízeny byly volnočasové aktivity pro rodiny, rodiče i děti. Kromě toho komunitní centrum organizovalo následující aktivity: několikrát ročně speciální dny/oslavy pro rodiny s dětmi; příměstské tábory; výlety po ČR, kurzy neurografiky – relaxačně-terapeutický program či kurzy jógy. Služby komunitního centra se podle realizátorů projektu ve skutečnosti prolínaly se službami pro ohrožené rodiny s dětmi, i když v rámci projektu se jednalo o dvě oddělené klíčové aktivity.

V projektové žádosti byla třetí klíčová aktivita pojmenována jako **vznik služeb pro ohrožené rodiny s dětmi**. Za ohrožené byly považovány ukrajinské rodiny s dětmi, a to nejen na základě postavení uprchlíka, ale také na základě vyhodnocení situace rodin, kdy třeba dítěti nebyla ze strany rodiče věnována dostatečná pozornost, rodiče neměli dostatečné rodičovské kompetence, dítě se nedostatečně rozvíjelo nebo mělo obtíže v rozvoji, oblasti duševního zdraví, vzdělávání. Realizace aktivity zahrnovala podporu ohrožených rodin s dětmi – jejich vyhledávání, přímou práci, podporu rodičovských kompetencí, poradenství v oblasti vzdělávání, podporu dítěte; psychologické poradenství a terapie pro děti i dospělé; podpůrnou skupinu pro školní děti, která probíhala jednou týdně formou

volných aktivit, včetně neformální výuky češtiny; psychoterapeutické pobyty pro matky s dětmi; podporu rozvoje předškolních dětí ohrožených zejména školním neúspěchem – opožděné ve vývoji, nedostatečně rozvíjené, děti, které nenavštěvovaly předškolní zařízení, děti, které mají nastoupit do 1. ročníků základní školy, děti, jejichž rodiče mají snížené kompetence či řeší zejména své problémy a na péči (rozvoj dětí) nemají dostatečnou kapacitu. Podpora předškolních dětí probíhala v rámci existujícího Centra pro předškoláky Amálka (5 míst pro děti z Ukrajiny). Zároveň byli podpořeni také rodiče dětí přímou prací v terénu, podporou rodičovských kompetencí, při výběru základní školy apod.

Celkový **rozpočet projektu** dosahoval 8 985 925,20 Kč. Podle realizačního týmu byl rozpočet projektu nastaven vhodně a reálně odpovídal potřebám projektu. **Místem realizace projektu** byl Pardubický kraj. Klienti nejčastěji žili v Chrudimi a okolních obcích. Co se týče **harmonogramu**, projekt byl realizován v období od 1. 6. 2023 do 31. 5. 2025. Jeho délka tedy dosahovala 24 měsíců. Všechny tři výše uvedené klíčové aktivity probíhaly po celou dobu realizace projektu.

Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi

Projekt realizovala Amalthea z. s., která patří mezi nestátní nezisková organizace působící v Pardubickém kraji. Běžně poskytuje sociální, vzdělávací a terapeutické služby rodinám s dětmi a zajišťuje výkon sociálně-právní ochrany dětí. Dlouhodobě se snaží předcházet umístování dětí mimo jejich vlastní rodinu, zároveň doprovází náhradní rodiny. **Cílem organizace** je zvyšovat spokojenost dětí v rodinách vlastních i náhradních a předcházet umístování dětí do ústavní péče. Organizace poskytuje následující služby: služby pro rodinu a dítě (centrum pro předškoláky Amálka, mediace, společné setkání s dítětem, multidisciplinární tým včasné intervence, rodinné konference, komunitní centrum), služby náhradní rodinné péče, terapeutické služby a EMOGYM¹⁷. Amalthea sídlí v Chrudimi, další pobočku má v Ústí nad Orlicí.

Realizátoři projektu se rozhodli napsat projekt Pomáháme společně, protože chtěli reagovat na situaci v regionu, zejména na příchod rodin s dětmi v důsledku války. Cítili potřebu být připraveni na příchod uprchlíků, neboť v ORP Chrudim nebyl větší subjekt, který by se tématu ujal.

Projekt byl **realizován bez partnera**, nicméně Amalthea při jeho realizaci spolupracovala s různými organizacemi a institucemi, včetně **Městského úřadu Chrudim**, kde byly dvě pracovnice Amalthei přímo součástí Městského úřadu – Odboru sociálních věcí. Díky tomu se podílely na koordinaci s různými odděleními v oblastech školství, sociálních služeb či zdravotnictví. Podle vedoucí pracovnice Odboru sociálních věcí **klíčové aspekty spolupráce** zahrnovaly několik činností. V první řadě se jednalo o zajištění podpory projektu ze strany městského úřadu. Městský úřad zaštitil projekt, což zahrnovalo například pronájem kancelářských prostor pro ukrajinské pracovníky Amalthei. V dalším kroku byly pracovnice Amalthei zapojeny do činnosti úřadu. Pracovnice měly možnost účastnit se porad pracovníků Odboru sociálních věcí, konzultovat konkrétní případy ohrožených rodin a dětí s příslušnými odborníky a mohly využívat odbornou podporu dalších kolegů na úřadě. Amalthea byla ukrajinským klientům Odboru sociálních věcí prezentována jako partnerská organizace městského úřadu, což jí pomáhalo u klientů získávat důvěru. Spolupráce na konkrétních případech se týkala zejména sociálně-právní ochrany dětí a pomoci ukrajinským uprchlíkům.

¹⁷ EMOGYM neboli tělocvična emocí byla skupinová aktivita určená dětem, v rámci které se učily lépe poznávat samy sebe a svoje emoce, poznávat druhé, vytvářet s nimi dobré vztahy a naučit se zvládat náročné situace.

Podle vedoucí pracovníce Odboru sociálních věcí **se vzájemná spolupráce velmi osvědčila, byla hodnocena jako velmi efektivní, prospěšná a potřebná i po ukončení projektu.** Proto se rozhodla hledat další možnosti a zdroje financování, které by na Odboru sociálních věcí zajistily kontinuální pokračování činnosti ukrajinských pracovníků. Podle vedoucí pracovníce měl projekt konkrétní dopady na životy uprchlických rodin, pomohl jim se stabilizací v novém prostředí a poskytl koordinovanou podporu v oblastech, ve kterých to nejvíce potřebovaly.

Dalšími spolupracujícími organizacemi byly **školy a školky.** Cílem této spolupráce bylo pomoci s integrací ukrajinských dětí do majoritního školního prostředí a dále zajištění komunikace s rodiči, v případě potřeby pak zajištění komunikace mezi rodičem a školou. Podle ředitele základní školy probíhala spolupráce s pracovníky projektu zejména v době umístění dítěte do školy. Pracovníci projektu rodinám pomáhali vyhledat základní školu, komunikovali s vedením školy ohledně přijetí dítěte a doprovázeli rodiče během jejich první komunikace s pracovníky školy.

Mezi další spolupracující subjekty patřilo pardubické CPIC. **Spolupráce s Centrem pro integraci cizinců** probíhala zejména v rámci jazykových kurzů, kdy CPIC poskytovalo jazykové kurzy, které se konaly přímo v prostorách Amalthei, což usnadňovalo účast klientů na kurzech. Mezi další aktéry spolupráce patřilo **Centrum duševního zdraví,** ale také **úřad práce** a další úřady, kde pracovníci projektu pomáhali klientům s dalšími administrativními úkoly. Amalthea v rámci projektu dále spolupracovala se **zdravotnickými zařízeními,** kde pomáhala zejména při komunikaci s lékaři (či dalším zdravotnickým personálem) a uprchlíky z Ukrajiny. Cílem spolupráce bylo zajištění zdravotní péče pro osoby z Ukrajiny. V neposlední řadě probíhala spolupráce také s **realitními kancelářemi a pronajímateli bytů.** Cílem bylo řešení bytové situace klientů zejména tak, aby rodiny s dětmi nemusely bydlet v prostorách ubytovny. Spolupráce s výše uvedenými organizacemi a institucemi byla vždy individuální podle identifikovaných potřeb každé ukrajinské domácnosti.

Realizátor projektu **neměl předchozí zkušenosti s prací s cílovou skupinou** ukrajinských uprchlíků. Podobné služby, které byly v rámci projektu ukrajinským uprchlíkům nabízeny, však realizátor provozoval již v minulosti, a to pro skupinu osob sociálně vyloučených či sociálním vyloučeným ohroženým. **Ukrajínští uprchlíci však měli podle realizátorů svá specifika,** na která bylo třeba v průběhu projektu reagovat. Jednalo se o kulturní rozdíly a očekávání (i když se často předpokládá, že ukrajinské rodiny mají podobnou kulturu jako české, v praxi se ukazovalo, že existují významné kulturní rozdíly, které mohou být problematické v očekávání a komunikaci); skupinové participace (ukrajinské rodiny měly tendenci se více účastnit skupinových aktivit a byly více otevřené k zapojení do komunitních akcí než české romské rodiny); materiální hodnoty (ukrajinské rodiny si více vážily materiální pomoci a věcí, které pro ně byly k dispozici, při srovnání s některými českými rodinami); péči o děti (ukrajinské děti byly často velmi upravené a rodiče kladou velký důraz na jejich vzhled a základní péči); jazykovou bariéru a komunikaci (ukrajinské rodiny někdy tvrdily, že rozumí češtině, aby nedělaly problémy, ale ve skutečnosti nemusely porozumět všemu, což mohlo vést k nedorozuměním); vztah s pracovníky (ukrajinské rodiny měly tendenci k menšímu odstupu a větší důvěře vůči pracovníkům, zejména těm ukrajinským, což přinášelo osobnější vztahy než u českých/romských rodin).

Po dobu realizace projektu **realizátor disponoval následujícími odbornými kapacitami** pro práci s cílovou skupinou: case manager; interkulturní pracovník; komunitní pracovník; psycholog, pedagog volného času; vychovatel v Centru pro předškoláky; sociální pracovník v Centru pro předškoláky; sociální pracovník – odborný garant; lektor neurografiky; odborní lektoři. Realizátor projektu cílil i na zapojení ukrajinských pracovníků. Většinou se jednalo o pracovníky, kteří žili na území Česka již delší

dobu. Důležitá byla znalost ukrajinského jazyka zejména na pozici interkulturních a komunitních pracovníků, psychologa. Některé pozice vyžadovaly vysokoškolské vzdělání, na jiné dostačovalo středoškolské vzdělání.

Způsob práce s cílovou skupinou

Realizátoři projektu **vyhledávali a kontaktovali cílovou skupinu několika způsoby**. Prvním způsobem byly **letáky s informacemi** – na začátku projektu byly distribuovány letáky a informace o projektu na různá místa, jako byly ubytovny a úřady, aby se informace dostaly k potenciálním klientům. Druhým způsobem oslovování klientů byly **sociální sítě**, kde byly vytvořeny skupiny a profily, které sloužily k šíření informací o projektu a jeho aktivitách. Lidé byli do těchto skupin přizváni často na základě osobních doporučení a kontaktů od dalších ukrajinských uprchlíků, kteří v Chrudimi již pobývali. Třetím způsobem vyhledávání cílové skupiny byly **komunitní akce** organizované komunitním centrem. Aktivity, které organizovalo, sloužily jako vstupní brána k navázání kontaktu s cílovou skupinou. Účast na těchto akcích umožnila pracovníkům projektu přímý kontakt s rodinami. Dalším způsobem vyhledávání bylo **síťování a spolupráce s institucemi**. Realizátoři využívali svou síť kontaktů s místními institucemi, jako byly školy, školky a sociální služby, které pomáhaly identifikovat a doporučovat rodiny, které by mohly potřebovat pomoc. Posledním způsobem, který realizátoři projektu v rozhovoru jmenovali, byl **spontánní kontakt** – v průběhu projektu se stávalo, že rodiny samy vyhledávaly pomoc pracovníků projektu často na základě doporučení jiných rodin nebo institucí, se kterými byly v kontaktu.

Způsob zapojení ukrajinských uprchlíků do klíčových aktivit se odvíjel od toho, o jakou klíčovou aktivitu se jednalo. Z rozhovorů vyplynulo, že nejvíce aktivit, tedy i největší zapojení osob z cílové skupiny, bylo realizováno v rámci **Komunitního centra Ukrajina**. Klienti se do této aktivity zapojovali dobrovolně a v takové míře, v jaké sami chtěli. Zájem byl značný, jelikož komunitní centrum bylo ukrajinskými uprchlíky **vnímáno jako bezpečný prostor**, kde se mohou bez obav setkávat a trávit čas ve své komunitě, což je pro ně důležité zejména po psychické stránce. V rámci komunitního centra se uprchlíci účastnili aktivit, jako byly kurzy ukrajinského jazyka, logopedie, neurografika, arteterapie, jóga či výtvarné činnosti. Velmi oblíbenou se stala **skupina pro teenagery**, která byla určena ukrajinským dětem starším 15 let. Ti v rozhovorech zmiňovali, že zapojení pro ně bylo velmi důležité, protože jim pomáhalo navazovat přátelství s vrstevníky, kteří se ocitli v podobné životní situaci jako oni. Program (náplň) setkání si určovali teenageři sami – jednalo se např. o hraní deskových her, ale i povídání si a sdílení zkušeností. Z rozhovorů vyplynulo, že tato setkání byla vnímána jako velmi důležitá jak samotnými teenagery, tak jejich rodinami i pracovníky organizace a měla pozitivní vliv na jejich adaptaci v novém prostředí, na zlepšení sebevědomí, utváření nových přátelství, zlepšení školních výsledků. Velmi oblíbenými se staly také **speciální dny/oslavy**, které Amalthea pořádala několikrát ročně. Akce byly volně dostupné a mohl se jich účastnit ten, kdo chtěl. Jednalo např. o následující akce: Den nezávislosti Ukrajiny, Ukrajinský piknik, Oslava Nového roku, Den svatého Valentina, Velikonoce, Vánoce, Mikuláš. Některé akce byly podle pracovníku Amalthei hojně navštěvované nejen ukrajinskou komunitou, ale i českou veřejností, což vedlo ke zlepšení vzájemných vztahů. V rámci provozu komunitního centra byly oblíbené aktivity jako **výlety po ČR** (planetárium, Zoo, muzea, návštěva Prahy apod.), **kurzy neurografiky, kurzy jógy**.

Podle projektové žádosti měly být aktivity centra provozovány v prostorách Amalthea a na velké ubytovně v Chrudimi, kde žili ukrajinští uprchlíci. Z rozhovorů s realizačním týmem ale vyplynulo, že na ubytovně žádné komunitní akce neprobíhaly a všechny byly přesunuty do prostor organizace

Amalthea: „provozně by tam mohli chodit jenom lidi z té ubytovny a různě se to tam měnilo, takže to vlastně vytvářelo mnohem větší bariéry, než jsme od komunitního centra potřebovali, ...“ Na ubytovnu navíc podle realizačního týmu docházela ještě jiná organizace a oni nechtěli, aby se tyto organizace klientům vzájemně pletly.

V rámci **Služeb pro ohrožené rodiny s dětmi** probíhalo zapojení osob z cílové skupiny několika způsoby, vždy podle potřeby konkrétní rodiny. Jednalo se o kombinaci dobrovolného vyhledání služeb organizace a kontaktu zprostředkovaného některým z úřadů, např. OSPOD. U konkrétních rodin byly nejčastěji řešeny oblasti bydlení, zaměstnání, školní docházky dětí a obecně integrace do společnosti. Pracovnice Amalthei pomáhaly ukrajinským klientům prostřednictvím doprovodů, jejichž cílem bylo pomoc klientům s tlumočením a překlady (např. v rámci komunikace s úřadem práce i s dalšími úřady, se školami, u lékaře apod.). K řešení situace konkrétních rodin se setkávali pracovníci projektu s dalšími aktéry, kterých se daná situace týkala a hledali společně možnosti podpory a pomoci. Tato setkání organizovali projektoví pracovníci.

Při výkonu své práce se pracovnice **setkávaly s problémy, které se jim nepodařilo vyřešit**. Jedním z nich byla **nemožnost vyřízení průkazu ZTP**. Ukrajinští uprchlíci nebyli zařazeni do českého sociálního systému stejným způsobem jako občané ČR, což komplikovalo jejich přístup k některým formám podpory. Tento problém měl praktické dopady na jejich každodenní život, například nemohli využít vyhrazená parkovací místa pro osoby se zdravotním postižením nebo jiné výhody spojené s průkazem ZTP. Dalším problémem, který musely pracovnice odboru v rámci své agendy řešit, bylo **placení poplatků za komunální odpad**. Ani pracovníci úřadu, ani ukrajinští uprchlíci neměli informace o tom, že ve městě Chrudim musí příchozí platit poplatky za komunální odpad. Podle informací od pracovnice Odboru sociálních věcí budou uprchlíci s největší pravděpodobností muset doplatit poplatky za celé tři roky zpětně, což je pro mnohé z nich finančně neúnosné. Pracovníci se snaží vyjednat udělení výjimky. Posledním problémem, se kterým se pracovnice musely při své práci potýkat, byly **časté změny v legislativě**, které se týkaly postavení ukrajinských uprchlíků. Podle pracovnic vedly časté změny v Lex Ukrajina a nejistoty ohledně udělování dočasné ochrany k tomu, že uprchlíci nevěděli, jaká budou jejich práva a povinnosti v dlouhodobějším horizontu. To se promítlo do jejich možností a schopností integrace do české společnosti. Někteří z uprchlíků chtějí v Chrudimi zůstat dlouhodobě, proto je podle pracovníků třeba i nadále podporovat jejich sociální integraci.

Aktivita služeb pro ohrožené rodiny s dětmi a komunitního centra se dle sdělení pracovníků projektu v praxi často překrývaly a doplňovaly. „Myslím, že to, co se ukázalo, že vlastně nemáme čistě komunitní centrum a čistě služby pro ohroženou rodinu. Na základě zkušeností z komunitního setkávání se začal dělat například příměstský tábor, dále adaptační skupiny pro předškoláky, výjezdy s mladými Ukrajinci. To nebyly aktivity, které jsme měli úplně promyšlené před zahájením realizace projektu, ale často jsme reagovali na aktuální potřeby, situačně.“ Oproti projektové žádosti došlo k rozšíření aktivit práce s mladými lidmi (teenagery), kteří mají v sobotu své pravidelné setkávání a vytvářejí si vlastní program. Tato aktivita vzešla z potřeb samotných klientů a zainteresovanými aktéry je vnímána velmi pozitivně: „Fakt se nám tady začaly objevovat děti, které třeba dva roky byly buď doma nebo ve škole a nikam nechodily, nic nenavštěvovaly a dost často byly i izolované od své komunity a najednou měly místo, kam mohly přijít a něco se dozvědět. Nebo s nimi mohl někdo začít pracovat.“

Klíčová aktivita **koordinace v území** pak byla zaměřena zejména na druhou cílovou skupinu projektu, kterou byli poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb, služeb pro rodiny s dětmi a dalších služeb na podporu sociálního začleňování. V rámci této aktivity měla vzniknout **platforma, která se měla scházet**

tříkrát ročně. Podle informací z rozhovorů však nová formální platforma nevznikla, místo toho se koordinace začlenila do běžného provozu a fungování městského úřadu a dalších zapojených institucí a organizací. Tento přístup se podle oslovených aktérů ukázal jako efektivní, protože umožnil flexibilní zapojení různých aktérů podle aktuálních potřeb. *„My to nemáme asi vyložené formalizované, že to je platforma, kam přijdou ty a ty lidi, ale v podstatě se scházíme jednou měsíčně na úřadu a přizýváme tam lidi, se kterými například v tom aktuálním období něco řešíme. Dále se účastníme již existujících platforem. To znamená komunitního plánování. A kolegyně, která působí na úřadě, tak se účastní porad. Takže vlastně ta realita ukázala, že není potřeba vytvářet nějakou jednu umělou platformu, ...“* Příkladem byly pracovní skupiny realizované k problematice předškolního i školního vzdělávání, kde se řešilo vzdělávání ukrajinských žáků. Platforem se účastnili aktéři podle potřeby a zvoleného tématu. Nejčastěji na ně byli zváni zástupci Města Chrudim (krizové řízení, odbor sociálních věcí, odbor školský), zástupci obcí, sociálních služeb, ředitelé MŠ a ZŠ, úřad práce. Ukrajinské pracovnice, které jsou součástí Odboru sociálních věcí, byly navíc zvány např. na setkávání či školení dalších aktérů, například na školení koordinátorů prevence, kam měli přinést svůj pohled. V rámci aktivity měla kromě platformy vzniknout také webová stránka, která měla obsahovat interní informace (zázpisy ze setkání platformy apod.) a veřejné aktuální obecné informace k pobytu Ukrajinců v ČR, a také specifické informace pro ORP. K této aktivitě realizační tým uvedl následující: *„Tak my máme webové stránky jako organizace a v rámci nich byla zřízena část, která informuje o tomto projektu, ale v průběhu projektu se ukázalo, že vlastně pro naše potřeby webová stránka jako taková není úplně jako žádoucí, ale naopak oproti žádosti jsme více využívali sociální síť.“* Na webové stránce byly podle realizátorů projektu pouze základní projektové informace a pro komunikaci s veřejností byly mnohem více využívány sociální síť. Zároveň na webových stránkách města Chrudim existuje záložka, která přinášela další informace pro ukrajinské občany.

Délka zapojení účastníků do realizovaných aktivit se lišila v závislosti na typu aktivity a individuálních potřebách účastníků. U komunitních aktivit, které byly otevřené a flexibilní, zůstávali účastníci zapojení po delší dobu – do té doby, dokud jejich zájem o aktivity trval. V případě aktivit zaměřených na řešení konkrétních problémů, jako bylo například zapojení na základě doporučení OSPOD nebo škol, byla délka zapojení více vázána na vyřešení daného problému. Organizace byla zvyklá pracovat s rodinami dlouhodobě, často uzavírala smlouvy o spolupráci na jeden rok, přičemž v mnoha případech spolupráce pokračovala i déle, pokud to situace vyžadovala. U předškolních dětí bylo cílem, aby po roce až roce a půl přešly do běžných mateřských škol, přičemž organizace někdy poskytovala podporu i během prvního půlroku adaptace v novém prostředí. Obecně platilo, že délka zapojení byla přizpůsobena potřebám účastníků a cíli minimalizace ohrožení dítěte nebo rodiny. Od počátku projektu do konce listopadu 2024 se projektových aktivit účastnilo 427 osob, z nichž 96 získalo podporu přesahující 40 hodin.

Přínosy pro cílovou skupinu

Jak už bylo zmíněno, projektové aktivity byly zaměřeny na dvě cílové skupiny. Podle projektové žádosti měla realizace projektu vést ke změnám v koordinaci pomoci ukrajinským uprchlíkům a také v životě ukrajinských rodin. Realizátoři projektu očekávali, že **řešení integrace** uprchlíků z Ukrajiny bude **koordinované a systematické**:

- budou zapojeny všechny relevantní subjekty,
- dojde k prohloubení mezirezortní spolupráce (obce, sociální služby, školy, úřad práce),
- zlepší se a zintenzivní spolupráce mezi jednotlivými službami,

- aktéři se budou lépe orientovat v problematice uprchlictví – pobytu osob z Krajiny v ČR,
- odborná veřejnost i cílová skupina budou mít rychlý přístup na webové stránky, kde budou shromážděny aktuální informace k jednotlivým oblastem – vyhledávání informací tak bude rychlé a nebude zatěžovat další instituce či odborníky.

Ve vztahu **k ukrajinským rodinám**, které tvoří druhou cílovou skupinu projektu, byly očekávány následující dopady:

- rychlé obdržení pomoci,
- včasná identifikace možného ohrožení dítěte a rychlé nastavení adekvátní podpory – služby budou efektivnější a levnější,
- zlepšení duševního zdraví,
- rychlejší adaptace na české prostředí, posílení integrace a inkluze.

Podle realizátorů projektu se původní očekávání projektu podařilo naplnit. U ukrajinských klientů pozorovali několik přínosů. Podle pracovnice Odboru sociálních věcí byl důležitým dopadem projektu **koordinovaný přístup a podpora ukrajinských uprchlíků**. Koordinovaný přístup podle ní zahrnoval efektivní propojení oblastí jako sociální a právní poradenství a obecně pomoc při integraci do české společnosti. Klientům bylo umožněno získat všechny potřebné informace na jednom místě a v krátkém časovém intervalu. Konkrétní řešení byla navíc nastavena na míru jednotlivým případům, řešení tedy nebyla obecná, ale byla praktická. Koordinovaný přístup navíc usnadnil hledání řešení a podpory v krizových situacích, např. při řešení zdravotních problémů či problémů s bydlením.

Podle pracovníků v přímé práci bylo důležitým přínosem projektu **zlepšení sociální a ekonomické soběstačnosti uprchlíků**. Projektové aktivity a individuální přístup ke každému z klientů podle pracovníků pomohl klientům s vyřizováním dávek, hledáním bydlení či zaměstnání, což vedlo k větší stabilitě a soběstačnosti rodin.

Dalším přínosem projektu byla **podpora psychického zdraví** ukrajinských uprchlíků. Pracovníci se shodli na tom, že když začali klienti do Amalthei docházet, jejich psychické zdraví bylo velmi špatné. Zlepšení psychického stavu trvalo u některých klientů mnoho měsíců a vyžadovalo kombinaci několika aktivit, které Amalthea nabízela. Mezi aktivity, které klientům v oblasti psychického zdraví nejvíce pomohly, patřila jóga, skupinové i individuální terapie, neurografika a arteterapie. Zároveň hrála významnou roli skutečnost, že Amalthea byla vnímána jako **bezpečné a podpůrné prostředí**, kde se mohu lidé scházet, sdílet své zkušenosti a být si navzájem oporou. V bezpečném prostředí byli klienti zároveň otevřenější, svěřovali se se svými problémy a byli k pracovníkům upřímní ohledně toho, s čím opravdu potřebují pomoci. Podpora v oblasti psychického zdraví cílila jak na děti, tak na dospělé. Zlepšení psychického stavu mělo podle pracovníků pozitivní vliv na následné začleňování uprchlíků do české společnosti.

S výše uvedeným souviselo také **zlepšení rodičovských kompetencí**. Zlepšení psychického stavu rodičů vedlo mimo jiné k tomu, že se začaly zlepšovat jejich rodičovské kompetence. Pravidelná práce s rodiči ústila k posílení jejich schopností lépe podporovat děti v adaptaci na nové podmínky. Důležitou součástí zlepšování rodičovských kompetencí bylo také vysvětlování toho, jak funguje systém českého školství či komunikace se školou. Z rozhovorů vyplynulo, že nedorozumění mezi rodičem a školou mohly vznikat jednak kvůli jazykovým bariérám (ukrajinští rodiče často vše odkývnou, aniž by ve skutečnosti rozuměli), ale také kvůli odlišnostem v rámci českého a ukrajinského vzdělávacího systému (např. omlouvání absence dětí). Díky koordinaci různých aktérů v prostředí se podařilo včas

identifikovat rodiny, ve kterých by díky sníženým rodičovským kompetencím mohlo docházet k problémům, a tyto rodiny obdržely včasnou pomoc, která byla uzpůsobena na míru jejich potřebám.

Dalším přínosem pro cílovou skupinu byla **podpora jazykové integrace**. Byť v rámci projektu bylo podporováno neformální vzdělávání v českém jazyce a byly nabízeny klientům kurzy jiných organizací, uvítali by pracovníci Amalthei vyšší dostupnost jazykových kurzů (českého jazyka) různých úrovní, nejen na úrovni A1 či A2. Navíc negativně hodnotili celkový úbytek počtu jazykových kurzů: *„Ubylo jazykových kurzů. Předtím tady bylo 129 kurzů a teď jich tady je do 20. Navíc ty kurzy byly na úrovni A1, A2. Když jsme se chtěli sami účastnit, například já mám B1, chtěla bych pokračovat dál a kurzy pro vyšší úroveň nejsou dostupné. Lidé mohou znát základ, „dobrý den“ a takové jednoduché věty, ale pokud jdou k lékařům, tak tam jednoduché věty nestačí.“* Podle nich je další zvyšování jazykové úrovně ukrajinských klientů velmi důležité, zejména pro jejich ekonomickou soběstačnost i následnou integraci do české společnosti. U dětí je podle nich situace lepší než u dospělých, jelikož děti mají mnohem větší kontakt s českým jazykem zejména díky školní docházce.

V neposlední řadě projekt přispěl k **většímu propojení ukrajinské komunity s českou majoritní společností**. Podle pracovníků byly komunitní akce, které se konaly na veřejných místech (parky), navštěvované jak českou veřejností, tak ukrajinskou komunitou. V rámci koordinace aktivit v regionu zapojení ukrajinských pracovníků do chodu Odboru sociálních věcí přispělo k lepšímu interkulturnímu propojení a **pochopení kulturních odlišností**.

Příběh účastníka projektu – Oksana

Paní Oksana přijela se svými dvěma syny a dcerou do Česka v březnu roku 2022. Na Ukrajině žila rodina v Charkovské oblasti, proto se svou vlast rozhodla opustit hned v prvních dnech po ruské agresi. Rodina se rozhodovala, do které země se vydá a jejich volba nakonec padla na Českou republiku. Rodina chtěla, aby zvolená destinace byla z hlediska jazyka i kulturní blízkosti co nejbližší Ukrajině: *„V Charkově děti bydlely ve sklepech. Z toho onemocněly, neměli jsme žádný plán, kam můžeme jít, ale chtěli jsme, aby to byl slovanský stát.“*

Po příjezdu do Pardubic rodina vyhledala Centrum na podporu integrace, kde jim bylo doporučeno, aby z toho důvodu, že se jedná o početnou rodinu, pokračovali do Chrudimi. Po příchodu do Chrudimi se rodina ocitla v prostředí, kde bylo vše nové a neznámé. Ubytování jim bylo poskytnuto v rámci školního internátu a s prvotní orientací ve městě jim pomohl ředitel školy. Matka uvedla, že nejprve si myslela, že se bude jednat pouze o dočasné ubytování s tím, že za několik měsíců bude válečný konflikt ukončen a rodina se bude moci vrátit na Ukrajinu. To se ale nestalo a v současné době se rodina chystá v Česku zůstat, jelikož se podle svých slov nemá kam vrátit.

Informaci o existenci organizace Amalthea získala rodina prostřednictvím základní školy, kterou děti navštěvovaly. Pracovnice školy jim dala informační leták, s jeho pomocí se rodina snažila budovy Amalthei najít, což se jim však nepovedlo. Centrum se jim podařilo najít náhodou až ve chvíli, kdy organizace pořádala v parku jednu z komunitních aktivit. Od té doby začala matka komunitní centrum navštěvovat a pravidelně se účastnit jeho aktivit. *„Začala jsem tam chodit, protože jsem viděla, že je tady nabídka jógy a neurografiky a ještě jsem viděla, že je tady paní psycholožka,“* uvedla během rozhovoru matka. Nabízené aktivity pro ni znamenaly nejen osobní rozvoj, ale také psychickou podporu v těžkých chvílích: *„To byla pomoc, to byla opravdu podpora.“* Kromě výše uvedených aktivit (jóga, neurografika, psychologická pomoc) navštěvovala matka ještě kurzy českého jazyka pro uprchlíky. Akce, kterých se účastnila, pro ni také představovaly způsob, jak být v kontaktu s dalšími členy

ukrajinské komunity. Než začala do Amalthei docházet, neměla se svou komunitou prakticky žádný kontakt. Tím se vytvořil bezpečný prostor pro sdílení vzájemných zkušeností s dalšími uprchlíky, ve kterém si mohly ženy vyměňovat vzájemné zkušenosti se životem v Česku. S ostatními matkami řešila témata jako přihlášky na střední školu a další, což ji dodávalo pocit, že na vzniklé problémy není sama. Zároveň podle jejího názoru neexistuje nic, s čím by v současné době potřebovala pomoci a Amalthea by ji s tím pomoci neuměla.

Po nějaké době začaly do komunitního centra docházet i děti (v roce 2024). Jako první nejstarší syn: *„Strašně mi pomohlo, že se tady můžu pobavit s lidmi svého věku a najít si kamarády. Prostě vyjít z té rutiny, co mám každý den jako škola, domů, škola, domů a tady ještě aspoň mám v tu sobotu nějaký sraz.“* Účastnil se zejména sobotních setkání teenagerů a dále komunitních akcí jako byla oslava Vánoc, Nového roku, Den nezávislosti Ukrajiny. Některé akce pomáhal se svými kamarády z klubu teenagerů organizovat. Mladší sestra byla na klub pro teenagery ještě malá, takže v rámci Amalthei využívala zejména psychologickou pomoc a s dalšími členy rodiny se účastnila velkých komunitních akcí, případně výletů.

Participantka uvedla, že v současné době jsou její děti do české společnosti lépe integrovány než ona, což je zejména díky tomu, že navštěvují českou školu a zdokonalují se v českém jazyce. Děti mají mezi spolužáky ve škole několik českých přátel, česky se domluví bez problémů. Zároveň uvedla, že je pro ně velmi důležitý kontakt také s vrstevníky z ukrajinské komunity. Uvítala by, kdyby bylo k dispozici více bezplatných jazykových kurzů pokročilejší úrovně. V době rozhovoru byla nezaměstnaná a nemohla najít práci, která by odpovídala jejímu oboru a stupni vzdělání – má vysokoškolské vzdělání v oboru organizátorka kulturních a korporativních akcí. Nostrifikaci vysokoškolského vzdělání neměla, jelikož se ji nepodařilo v Česku nalézt univerzitu, která by nostrifikaci vystavila. V České republice plánuje rodina zůstat natrvalo: *„My se nemáme kam vrátit. Přáli bychom si, abychom tady zůstali, aby děti tady měly vzdělání. Já se musím víc zaměřit na jazyk a hledat práci, třeba se přeorientovat na jiný obor.“* Rodina si dle svých slov dokázala představit, že by služby Amaltheii přestala navštěvovat, ale nechtěla, aby k tomu došlo: *„Dokážu si to představit, ale já bych hrozně nechtěl. Jo mě se strašně líbí ta komunita, co máme tady pro teenagery, a to bych nechtěl asi ztratit.“*

Zkušenosti z realizace

Realizační **tým hodnotí projekt jako úspěšný**, a to hned v několika oblastech. Díky koordinaci v území se podařilo poskytnout ukrajinským uprchlíkům, zejména rodinám s dětmi, potřebnou podporu a pomoc při integraci do české společnosti. Spolupráce klíčových aktérů (zástupci Odboru sociálních věcí, Odboru školství, obcí, sociálních služeb, ředitelů ZŠ a MŠ apod.) se díky **setkávání v rámci platformy** zefektivnila, a to i přes to, že nedošlo k vytvoření nové platformy pro setkávání. Byla využita platforma stávající, která se setkávala v případě potřeby, nikoli pouze třikrát ročně, jak bylo plánováno. Za velmi důležitou byla pokládána **kommunikace o kulturních odlišnostech**: *„My jsme měli s ukrajinskými pracovníky Amalthei na začátku projektu společné setkání, kdy oni nám říkali, jak to funguje na Ukrajině a my jsme jim říkali, jak to funguje v Čechách. Týkalo se to oblasti sociálně-právní ochrany dětí a vůbec fungování rodin a výchovných zvyklostí. Tohle jsme si hodně vyjasňovali.“* Toto může být vnímáno jako příklad dobré praxe, který se v rámci projektu osvědčil. Zároveň lze za inovativní vnímat umístění služeb organizace Amalthea ve společných prostorách s OSPOD na úřadu v Chrudimi. Podle zkušeností tato praxe bourala bariéry nejen mezi pracovníky navzájem, ale také mezi pracovníky a klienty z Ukrajiny.

Dalším příkladem dobré praxe, který se podle realizátorů projektu osvědčil, bylo **šíření informací po sociálních sítích**. V rámci projektu měla podle projektové žádosti vzniknout webová stránka, která obsahovat interní informace a veřejné aktuální obecné informace k pobytu Ukrajinců v ČR a také specifické informace pro ORP Chrudim. Realizátoři v průběhu rozhovoru zdůraznili, že se jim osvědčilo spíše šíření informací na sociálních sítích, než na webu: „*Máme vlastně instagramový profil, máme skupiny na Telegramu, které fungují velmi dobře, jsou sdílené i dalšími organizacemi.*“ Kromě toho se jim osvědčilo **natáčení videí na nejružnější témata**, která ukrajinští uprchlíci v souvislosti s životem v Česku řešili. Video byla točena v ukrajinštině, byla krátká, dobře dostupná a srozumitelná pro všechny bez rozdílu. To potvrzovali v rozhovorech i účastníci projektu. Ti navíc oceňovali, že program komunitního centra byl každý týden aktualizován a sdílen pomocí Telegramu. Tam měli vytvořenou skupinu v rámci aktivity neurografika, kde sdíleli své výtvary a vzájemně se inspirovali. Mezi Ukrajinci je sociální síť Telegram obecně velmi oblíbená, a to i přes to, že v českém prostředí není příliš využívána.

Dalším inovativním přístupem a zároveň příkladem dobré praxe v rámci projektu bylo využití výše zmíněné **neurografiky**. Tato terapeutická metoda je na Ukrajině podle výpovědí velmi oblíbená. Jedná se o moderní metodu spojující koučink, kresbu a psychologii. Podle klientů i pracovníků je to vhodná metoda na odbourání stresu, zlepšení psychického stavu a lepšímu poznání sebe sama.

Přínosem projektu, který realizátoři v jeho začátcích neočekávali, byl **značný zájem o skupinu teenagerů**. Tato skupina se pravidelně scházela v sobotu v prostorách komunitního centra. Stalo se bezpečným místem, kde scházely děti starší 15 let bez dozoru dospělých a trávily společně čas při aktivitách, které si sami určili. Setkávání pomáhalo navazovat nová přátelství, vyměňovat si zkušenosti a vzájemně se podporovat při řešení problémů, které byly spojeny s životem v novém prostředí. V rámci skupiny se děti navíc doučovaly, čímž se zlepšoval jejich školní prospěch a úspěchy ve škole. Někteří účastníci skupiny se navíc setkávali i mimo pravidelná sobotní setkávání a chodili společně např. cvičit. I tuto aktivitu lze podle realizačního projektu vnímat jako příklad dobré praxe – vznikem této skupiny se realizátor projektu snažil pružně reagovat na potřebu, která od klientů organizace vzešla.

V neposlední řadě lze za příklad dobré praxe označit také **zaměření služeb na ohrožené rodiny s dětmi**. Podle informací z rozhovorů přispíval ke snížení rodičovských kompetencí i špatný psychický stav rodičů, kteří museli v souvislosti s životem v České republice řešit hned několik zásadních věcí najednou. Práce s psychikou rodiče se tak ukázala jako velmi důležitá pro rozvoj jeho rodičovských kompetencí a pro stabilizaci celé rodiny. Aktivita projektu vedly k podpoře ohrožených rodin s dětmi a k aktivnímu řešení jejich nepříznivé životní situace.

Kromě příkladů dobré praxe v rámci projektu identifikujeme některé bariéry. První z nich souvisí **s nároky kladenými na prostory organizace Amalthea**: „*Já myslím, že zvlášť ze začátku to bylo organizaci hodně zatěžující v tom, že přibýly ty komunitní aktivity, které tady normálně neděláme, což vzneslo velké nároky nejen na prostory, údržbu, vybavení, ale byl tady najednou i hluk, nepořádek. Byl to vlastně trochu jiný typ činnosti a ovlivnil celkově asi všechny.*“ S větším počtem klientů a s narůstajícím počtem aktivit souviselo podle realizátora také větší opotřebení vybavení (nábytek apod.).

Další problémy, které v průběhu rozhovoru realizační tým jmenoval, se týkaly financování projektu. První z nich se týká **vyplácení záloh**: „*A letos, teď z poslední monitorovací zprávy, která pokryla výplaty do října, tak jsme zhruba vyčerpali zálohu a další peníze dostaneme až v únoru. A zároveň musíme teď vyplatit mzdy listopad, prosinec a na ty teď nemáme peníze. Víme, že na to peníze dostaneme, ale teď*

je nemáme.“ Podle pracovníka organizace museli tuto situaci řešit formou půjček, které po obdržení finanční zálohy splatili.

Další problém se týkal **financí a celé udržitelnosti projektu** – zajištění návazného financování, respektive toho, že žádné návazné financování nebylo dle vyjádření dostupné. Realizátoři uvedli následující: „Projekt končí, ale problémy nekončí, naopak se ukazuje, že jich je čím dál tím víc. A v podstatě v tuhle chvíli nejsou žádné dostatečné finanční zdroje, aby se v té práci pokračovalo.“ Podle participantů jsou taková řešení (financování v rámci projektů na omezenou dobu) značně nekonceptní. Pro organizaci je neudržitelné, aby financovala tolik aktivit a úvazků, jako tomu bylo v rámci projektu. Zároveň vedení organizace nechce o ukrajinské pracovníky přijít, protože si uvědomuje jejich potřebnost a důležitost. Vedoucí pracovnice Odboru sociálních věcí na tuto situaci reagovala tak, že na financování dvou úvazků pro ukrajinské pracovnice, které byly součástí odboru, podala žádost do projektové výzvy Ministerstva vnitra a dodala, že doufá, že bude schválena a zabezpečí tím vybudovanou spolupráci ve službách, které byly poskytovány ohroženým rodinám s dětmi.

5. Případová studie – projekt UA Pixla – poskytnutí nízkoprahových sociálních služeb ukrajinským dětem a mládeži

Úvod

Cílem této případové studie je představit příklad dobré praxe v rámci projektu **UA PIXLA – poskytnutí nízkoprahových sociálních služeb ukrajinským dětem a mládeži**. Projekt byl podpořen v rámci výzvy Operačního programu Zaměstnanost plus 03_23_054 Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny (2).

Případová studie se zaměřuje na popis a analýzu projektu z hlediska jeho záměru, opodstatnění, způsobu práce s cílovou skupinou a dosažených výsledků. Zvláštní důraz je kladen na osvědčené postupy a zároveň na identifikaci problémů a výzev, kterým musel realizační tým čelit, včetně způsobů, jakými tyto překážky efektivně překonával.

Zdrojem informací byly kvalitativní individuální a skupinové rozhovory – rozhovor s realizačním týmem projektu (3 osoby), pracovníky zapojenými do přímé práce (4 osoby), účastníky projektu (3 osoby) a 2 rozhovory se zástupci spolupracujících subjektů – České asociace streetwork (1 osoba) a Krajské centrum vzdělávání (2 osoby). V období dubna až května 2025 bylo uskutečněno sedm rozhovorů, kterých se zúčastnilo celkem 12 respondentů.

Tato případová studie má sloužit jako inspirace pro další potenciální žadatele o podporu podobných projektů v oblasti sociálního začleňování. Zároveň usiluje o zviditelnění úspěchů projektu a přispění k širší diskuzi o podpoře ohrožených dětí uprchlíků z Ukrajiny.

Vize projektu

Myšlenka pomoci lidem prchajícím z Ukrajiny, kteří přišli do ČR v důsledku války, vznikla v létě roku 2022. Organizace, které působí v Plzni a pomáhaly v první vlně humanitární pomoci, identifikovaly mezi uprchlíky dvě cílové skupiny s největší potřebou pomoci a podpory, což byli teenageři a senioři. Hledala se organizace, která službu pro ukrajinské teenagery zajistí a vzhledem k tomu, že se Ponton

specializuje na poskytování služeb a aktivit pro děti a mládež, má v nich bohatou tradici a zkušenost s nízkoprahovými službami, byl ostatními aktéry označen jako ten, kdo by se měl této cílové skupině věnovat. Ponton získal na omezenou dobu finanční prostředky od organizace Člověk v tísni na navýšení personálních kapacit o dva pracovníky, kteří ovládali jazyk cílové skupiny a vyznali se v kulturních odlišnostech. Od prvopočátku Ponton usiloval o to, aby byli tito pracovníci začleněni do sociální služby Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Pixla (NZDM), aby tato služba mohla být nabízena rovněž uprchlíkům z Ukrajiny.

Projekt reagoval na nepříznivou životní situaci ukrajinských dětí a mladých dospělých (ve věku 6–20 let), kteří se po vypuknutí války na Ukrajině přestěhovali do Plzně. Řešil nedostatečné naplňování jejich specifických potřeb vyplývajících ze statusu uprchlíka, traumatických zážitků z války a útěku, složitého procesu začlenění do vzdělávacího systému či na trh práce a celkově obtížného sociálního začlenění do české společnosti. Zásadním problémem byla absence vhodné podpůrné infrastruktury – především v případě dětí a mladých lidí ubytovaných v hromadných ubytovacích zařízeních, kde zcela chyběly podmínky pro bezpečné a smysluplné trávení volného času, přípravu na školu i celkové začlenění do společnosti. Život v těchto podmínkách přinášel další rizika, včetně nejistoty bydlení, sociálně patologických jevů a příjmové chudoby. Cílová skupina čelila i bariérám v přístupu ke službám – kvůli jazykovým a kulturním rozdílům, nedostatku informací a omezeným kapacitám rodičů se v novém prostředí orientovat, kteří nebyli schopni svým dětem poradit. Potřebovala tedy různorodou, cílenou a dlouhodobou podporu, která by zohledňovala jejich věk, vzdělávací situaci, rodinné zázemí a další četné individuální faktory.

V rámci projektu byly realizovány **tři klíčové aktivity**, které vycházely ze základní struktury nízkoprahové sociální služby NZDM Pixla – jednalo se o zajištění ambulantní a terénní formy služby a o aktivitu zaměřenou na vzdělávání zaměstnanců a supervize.

První z klíčových aktivit byla **ambulantní forma služby**, která umožňovala klientům navštěvovat NZDM PIXLA. V nízkoprahovém zařízení jim byla poskytována individuální i skupinová podpora v bezpečném a stabilním prostředí, které se dětem z jejich života vytratilo. Služba zahrnovala pomoc s orientací v českém školství, na pracovním trhu i v běžném životě, rovněž podporu při řešení osobních, sociálních a krizových situací, volnočasové aktivity, doučování a programy pro různé oblasti života.

Prostřednictvím **terénní formy služby**, druhé aktivity, pracovníci kontaktovali děti a mladé dospělé přímo v místech, kde žily nebo trávily čas. Aktivity směřovaly k poskytování obdobné podpory, jako tomu bylo v případě ambulantní formy. V rámci terénní formy služby navíc probíhaly doprovody klientů, byly pořádány venkovní akce nebo bylo jednáno s klientům blízkými osobami, např. rodiči (se souhlasem klienta).

Třetí aktivita směřovala k zajištění kvalitní a profesionální služby prostřednictvím rozvoje kompetencí zaměstnanců – **vzdělávání a supervize týmu**. Zahrnovala povinné vzdělávání podle zákona o sociálních službách, akreditovaný kurz pro pracovníky v sociálních službách pro dva zaměstnance, a pravidelné týmové či individuální supervize jako nástroj pro prevenci vyhoření, sdílení zkušeností a posilování odborných kompetencí pracovníků.

Cílovou skupinou projektu představovali děti a mladí dospělí ve věku 6–20 let, kteří uprchli před válkou z Ukrajiny a žili v Plzni. Zahrnovala zhruba 3 500 osob, přičemž nejpočetnější skupinou byly děti ve věku 6–15 let, nacházející se ve věku povinné školní docházky. Některé děti žily v Česku bez rodičů v doprovodu jiného dospělého člena rodiny, často se nalézaly v neúplných rodinách jen s matkou. Většina dětí uprchlíků se neúčastnila volnočasových aktivit zejména kvůli finančním a jazykovým

bariérám. Rodiny těchto dětí často provázely sociální sestup, ve srovnání s postavením na Ukrajině čelily nižší životní úrovni. Děti se potýkaly s problémy se začleněním do školních kolektivů, šikanou. Klientelu NZDM Pixla představovaly před příchodem ukrajinských uprchlíků zejména romské děti, obvykle pocházející z prostředí extrémního sociálního vyloučení. Cílová skupina ukrajinských dětí byla pro realizátora v mnohém nová. Třeba širokým spektrem zájmů, které chtěla rozvíjet, poptávkou po aktivním trávení volného času a také svou spolehlivostí a dochvilností.

Hlavním cílem projektu bylo zpřístupnit pro ukrajinsky mluvící klienty nízkoprahové služby nabízené v NZDM Pixla. Někteří pracovníci předpokládali, že se bude jednat o časově omezené období, jiní se domnívali, že se služba transformuje do té podoby, aby byla schopná poskytovat služby nové cílové skupině zejména s ohledem na její velkou poptávku. Projekt usiloval o prevenci vzniku a rozvoje rizikového chování, o posílení schopnosti mladých lidí zvládat stres, adaptovat se na nové podmínky a orientovat se v institucionálním systému, který je v mnohém odlišný od toho, na který byli zvyklí. Záměrem bylo také rozvíjet sociální dovednosti příchozích a mezilidské kompetence, podpořit jejich aktivní zapojení do společnosti prostřednictvím volnočasových aktivit. Projekt se zaměřil na podporu dětí a mladých lidí ve vzdělávání, ať už z hlediska jazykových bariér, obsahu výuky nebo zvládání negativních jevů, jako jsou šikana, kyberšikana či absence, nebo při volbě profesní dráhy či při hledání zaměstnání.

Projekt byl realizován v období od 1. 6. 2024 do 30. 11. 2025, tedy po dobu 18 měsíců. Po celou dobu byly realizovány všechny klíčové aktivity projektu. Místem realizace bylo město Plzeň, odkud pocházela většina klientů, případně přicházeli z blízkého okolí. Projektový tým zmiňoval působení i ve vzdálenějších místech, například pomáhal v novém místě bydliště navázat na služby svého klienta, který se pro závažnou rodinnou situaci musel odstěhovat z Plzně. Celkové způsobilé výdaje projektu činily 3 711 309,84 Kč a hodnoceny byl jako dostačující, pokrývající potřeby projektu. Nepříznivě však na finance působila inflace.

Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi

Realizátorem projektu byla **organizace Ponton z. s.**, která vznikla v říjnu 1996 v Plzni (do roku 2006 se jmenovala Společenství „Začít spolu“). Ponton poskytuje tři registrované sociální služby, z nichž dvě jsou nízkoprahová zařízení pro děti a mládež – NZDM Pixla v Plzni a NZDM Bedna v Příbrami a třetí představuje terénní program COM.PASS. Program včasné péče Klubíčko, který Ponton nabízí pro děti ze znevýhodněného prostředí, se zaměřuje na přípravu dětí na vstup do mateřské či základní školy. Vyjma zmíněných služeb se organizace věnuje dalším dlouhodobějším projektům a aktivitám, například provozuje monitorovací centrum pro ubytovny nebo Miro Suno, v rámci něhož podporuje hudební a taneční aktivity dětí a mládeže.

Z uvedeného vyplývá, že se organizace specializuje na podporu dětí a mládeže, kteří jsou její nejpočetnější cílovou skupinou. Nepřehlédnutelné je rovněž zaměření se na advokační činnost ve vztahu k ubytovnám, ve kterých značná část klientů organizace žije (včetně ukrajinských uprchlíků).

Ponton je označován za organizaci, která je připravena flexibilně a profesionálně reagovat na nové výzvy. Jednou z těchto výzev představoval příchod ukrajinských uprchlíků a nutná reakce na chybějící služby podpory pro děti a mládež. Zapojení Pontonu bylo očekáváno zvenjšku, od jiných organizací, ale i zevnitř, od členů organizace. Na počátku se zdálo, že Ponton nabídne své know-how pro nízkoprahovou práci s touto cílovou skupinou organizaci Člověk v tísni. Nakonec však Člověk v tísni

poskytl Pontonu finanční prostředky na úhradu mezd ukrajinsky hovořících pracovníků, kteří působili v Pixle. Potřeba zajistit stabilitu služby následně vedla Ponton k podání projektu do výzvy OPZ+.

Odborný tým projektu představovali pracovníci v sociálních službách působící na částečné úvazky, sociální pracovník a koordinátor. V projektu působili v omezené míře také peer pracovníci. Hlavním předpokladem pro přijetí do týmu PIXLY byla u pracovníků v sociálních službách (noví interkulturní pracovníci) jejich znalost ukrajinštiny, případně ruštiny, respektive schopnost domluvit se s cílovou skupinou projektu. Důležitou roli hrály také osobnostní předpoklady pro práci s dětmi či obecně schopnost komunikace. Pro Ponton bylo důležité, aby noví členové týmu přijali hodnoty organizace, pracovní kulturu. V průběhu projektu byli noví ukrajinští pracovníci podpořeni kvalifikačním kurzem pracovníka v sociálních službách.

Novým ukrajinským pracovníkům bylo potřeba vysvětlovat základní pravidla fungování NZDM a adaptovat je na pracovní prostředí služby. Objasňován byl smysl nízkoprahovosti, význam mlčenlivosti, rozsah pracovní doby apod. Zapojení ukrajinských pracovníků a jejich začlenění do týmu, který již v PIXLE pracoval, přineslo v počátku zátěž také v řadě dalších oblastí, např. v úpravě používaného jazyka, kdy ukrajinští pracovníci nevnímali nuance, nadsázku a bylo potřeba vyjadřovat se jasně a srozumitelně. V počátku pracoval český a ukrajinský pracovník v tandemu, ukrajinský pracovník hovořil s klientem a následně předával informace českému pracovníkovi, který se zase vyznal v českém systému a v institucích. Dbalo se také na etiku práce a používané postupy, které museli ukrajinští pracovníci načerpat od českého týmu. Po překonání počátečních obtíží se podařilo ukrajinské pracovníky plnohodnotně začlenit do týmu PIXLY tak, že již mají své vlastní ukrajinské, ale i české klienty. České pracovníky bylo zase potřeba podpořit s ohledem na novou cílovou skupinu ve znalostech o ukrajinské kultuře a četných odlišnostech.

Projekt Pontonu UA PIXLA neměl žádného partnera. Organizace spolupracuje s řadou subjektů, je členem různých platforem pro spolupráci a sítí spoluprací. Ponton je dlouhodobým členem **České asociace streetwork, z.s. (ČAS)**, která je střešní organizací nízkoprahových sociálních služeb. Sdružuje a zajišťuje programy, které pracují metodou kontaktní práce. Ponton se účastní platformy, v rámci které si s dalšími organizacemi sdílí informace, zkušenosti k různým aktuálním tématům na úrovni managementu organizací či pracovníků v přímé práci. ČAS poskytuje různé formy vzdělávání či možnost stáží. Po překonání humanitární krize v souvislosti s příchodem ukrajinských uprchlíků ČAS upozorňovala na uprchlíky jako na potenciální cílovou skupinu pro služby sociální prevence. Ponton byl jednou z organizací, která se rozhodla začlenit do svého týmu interkulturní asistenty a s ČAS spolupracovala na tvorbě metodického materiálu, který se tomuto tématu věnoval. ČAS poskytovala Pontonu zejména metodickou a po krátkou dobu také finanční podporu interkulturních asistentů.

Další spolupracující organizací bylo **Krajské centrum vzdělávání v Plzni (KCV)**, které se v rámci své činnosti věnuje zejména dalšímu vzdělávání pedagogických pracovníků a nabízí kariérové poradenství. S příchodem ukrajinských uprchlíků začalo KCV spolupracovat s Metou (organizací podporující rovný přístup ke vzdělávání pro děti a mladé lidi s odlišným mateřským jazykem) v rámci projektu Lets grow, jehož cílovou skupinou je mladá generace migrantů ve věku 14–25 let, která potřebuje řešit svou studijní a profesní situaci a podpořit při osvojování si českého jazyka. Ponton se stal jednou z organizací, se kterou KCV navázalo intenzivní spolupráci. Ponton poskytoval KCV informace o situaci ukrajinských uprchlíků, o jejich potřebách, doporučoval své klienty na jazykové kurzy. V případě potřeby sehráli pracovníci Pontonu roli prostředníka či tlumočníka mezi svými klienty nebo jejich zákonnými zástupci a KCV při představování kurzů či změnách podmínek financování kurzů. Plnili úlohu

důležitého prostředníka pro předávání informací svým klientům a jejich rodinám o podpoře, kterou KCV nabízelo. Naopak KCV klientům doporučovalo službu PIXLA jako místo, kde se zdarma pořádají konverzační kluby, pomáhá s přípravou na střední školu, dají nacvičit nanečisto pracovní pohovory, dá smysluplně trávit volný čas. KCV poskytovalo některým klientům PIXLY také kariérové poradenství a v této oblasti proškolili také pracovníky organizace, kteří díky znalosti ukrajinštiny a ukrajinských specifik byli klientům blíže. Pracovníci PIXLY své služby představovali v KCV, distribuovali zde své letáky.

Mezi další spolupracující organizace Pontonu a potažmo PIXLY náleží **samosprávy na obecní i krajské úrovni**. Ponton je například členem platformy zabývající se prevencí kriminality na Magistrátu města Plzeň, kde vystupuje v pozici mluvčího nízkoprahových služeb pro děti a mládež a společně s dalšími subjekty (např. městská policie, OSPOD, zástupci školských služeb, PČR aj.) komunikuje a řeší podněty přenášené z terénu. S OSPOD pracovníci PIXLY spolupracovali na případech ohrožených dětí, obracelo se na ně také Středisko výchovné péče pro zajištění služby svým klientům.

Spolupracujícími subjekty byly také **školy, neziskové organizace nebo úřad práce**. V případě škol či úřadu práce se jednalo zejména o řešení situace jednotlivých klientů. V jedné ze škol realizovala PIXLA workshop na téma šikany. PIXLA svým klientům doporučuje služby dalších neziskových organizací, z nichž jmenujme zejména Integrační centrum MICT Člověka v tísní, Centrum na podporu integrace cizinců nabízející mj. jazykové kurzy. Spolupráce probíhala také s Galeríí města Plzně, která pro klienty PIXLY pořádala přípravu na talentové zkoušky. Na zajištění placených kroužků u různých dalších aktérů pomáhala PIXLA dětem ve spolupráci s Patronem dětí.

Ponton a pracovníci PIXLY dále vedou pracovní skupinu Plzeňského kraje pro nízkoprahové služby, nesoucí název PLK, v rámci které se setkávají zejména pracovníci NZDM celého kraje. Díky této skupině jsou pracovníci vzájemně provázáni a v případě stěhování klientů mohou pracovníci PIXLY klientům doporučit či navázat službu v novém místě bydliště. Samozřejmě byla také spolupráce s dalšími službami organizace.

Způsob práce s cílovou skupinou

Způsob **oslovování cílové skupiny** se v průběhu projektu měnil. V počátku realizace byli potenciální klienti oslovováni **přímo v terénu**, pracovníci jim rozdávali letáky, představovali službu. Postupem času se informace o NZDM PIXLA mezi ukrajinskými dětmi a mládeží šířila sama, stávající klienti PIXLU **doporučovali svým kamarádům**, vodili do PIXLY své známé.

PIXLA uspořádala také **den otevřených dveří**, kterého se zúčastnilo přibližně sto zájemců. Informace o PIXLE byly šířené prostřednictvím sociálních sítí – Telegramu, Instagramu. Klienti například uváděli, že se jim dostal do ruky **leták o konání akce**, na kterou se šli s rodiči podívat a stali se pravidelnými uživateli služby.

NZDM PIXLA je nízkoprahovou sociální službou, provozovanou podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Své služby poskytuje dětem bez souhlasu zákonného zástupce. Rodiče ukrajinských dětí byli vůči službě zpočátku nedůvěřiví, neznali systém sociálních služeb v Česku, že dítě navštěvuje nějaký klub a zadarmo na ně působilo podezřeje. Navíc oni sami nemohli službu využívat, nemohli být s dítětem a bez souhlasu dítěte nemohli být informováni o tom, v čem dítě NZDM podporuje. Samotný název klub u nich vyvolával asociace tanečního klubu. Pracovníci PIXLY, pokud dítě chtělo, hovořili s rodičem, pokud se přišli rodiče informovat, vysvětlovali jim fungování zařízení a sociálních služeb. Rodiče se mohli do NZDM podívat v rámci Dne otevřených dveří. Pracovníci vytvořili leták, který mohly

děti předat svým rodičům, vysvětlující základní principy fungování NZDM. Významnou roli sehráli ukrajinsky hovořící interkulturní pracovníci, kteří dokázali rodičům jejich jazykem přiblížit fungování sociálních služeb v Česku, vysvětlit, že se nejedná o OSPOD, vzbudit důvěru. Pracovnice v průběhu rozhovoru popisovala, že se mnohdy důvěra rodičů budovala postupně a aktivity spojené s přespáním dětí, které na počátku spolupráce rodiče dětem zakazovali, po delší době spolupráce rodiče s pochopením akceptovali.

Projekt NZDM PIXLA spočíval v začlenění týmu pracovníků se zkušeností s ukrajinskou cílovou skupinou do ambulantní i terénní formy služby a nabídce stávajících služeb ukrajinským dětem a mladým dospělým. Průběh poskytování služby se od zaběhlé praxe příliš nelišil, snad pouze v nabídce specifických aktivit/akcí, jakými byly například jazykové kluby nebo akce konané k příležitosti ukrajinských svátků. V případě, kdy do NZDM přišel klient poprvé, bylo zjišťováno, zda náleží do cílové skupiny. Pracovník představil činnost klubu, pravidla, práva a povinnosti apod., a také vedl tzv. anamnestický rozhovor, který byl zaměřen na zjištění situace dítěte, jeho potřeb, zájmů, v čem vyniká, kde tráví volný čas. Po uzavření smlouvy o poskytování služeb si dítě mohlo zvolit svého klíčového pracovníka a využívat služby NZDM v plném rozsahu. Klíčový pracovník byl tím, kdo znal dítě nejlépe a vedl s ním individuální plánování. Pracovníci PIXLY pracovali zejména s dítětem. Rodiče dítěte mohli být do spolupráce zapojeni, ale pouze v případě, kdy s tím dítě souhlasilo. Pracovník mohl dítěti předat svůj náhled na situaci a její řešení, respektoval ale vždy rozhodnutí dítěte a v tom ho i podpořil.

Ambulantní forma NZDM spočívala v provozu klubu PIXLA. Standardně zde byli v jeden čas přítomni čtyři pracovníci, z nich každý měl svou roli a zajišťoval evidenci příchozích, vedení programu, individuální podporu apod. Role pracovníků se střídaly. Zapojení do aktivit vycházela z preferencí a potřeb každého dítěte. PIXLA byla otevřena čtyři dny v týdnu v odpoledních hodinách, klienti mohli pracovníky kontaktovat i mimo tuto otevírací dobu a řešit s nimi individuální záležitosti. V rámci klubu byl nabízen řízený program, každý měsíc na jiné téma (např. sexualita, prevence školních odchodů) a volnočasové aktivity (např. biliard, fotbal, play station). Klienti mohli využít také pomoc s přípravou do školy, žádaný byl PC s připojením k internetu např. při psaní referátů. V nabídce byly taky kreativní aktivity, jazykové kluby, taneční workshopy nebo hudební zkušebna. Velký zájem byl mezi teenagery o přípravu na střední školy, v rámci které si mohli zkusit psát zkušební testy. Některé aktivity zejména vztahující se k řešení osobních záležitostí měly individuální charakter, jiné byly skupinové. Všechny aktivity byly pro klienty ukrajinské i romské společné, jen některé aktivity byly pro klienty z Ukrajiny navíc (např. kluby češtiny).

Terénní forma se zaměřovala na aktivity mimo klub. Jednalo se jak o skupinové akce, tak o individuální doprovody. NZDM PIXLA je členem Ligy férového fotbalu, každý týden pořádala fotbalové tréninky a každý měsíc se konal zápas. Ukrajinské děti zprvu tvořily jeden samostatný tým, který nesl název Kozáci, v průběhu projektu se ukrajinští hráči připojili k českým dětem. Podstata Ligy spočívá v tom, že ve hře nejde o vítězství, ale důraz je kladen na fair play a vzájemnou komunikaci mezi hráči. Další venkovní aktivitou byl zátěžový pobyt v přírodě, kterého se účastnily ukrajinské i romské děti. Program byl zaměřen na zlepšování komunikace, spolupráce a překonávání předsudků.

Poptávku po službě hodnotili pracovníci v rámci rozhovorů jako značnou. Přesto však žádného ze zájemců, pokud splňoval kritérium cílové skupiny (věk) nikdy neodmítli. Z důvodu velkého počtu klientů však v průběhu projektu režimově uzpůsobili chod NZDM – v pondělí bylo otevřeno pro všechny klienty, další dny byla PIXLA otevřena pro odlišné věkové kategorie. Tato praxe se osvědčila. Z důvodu velkého počtu klientů měli pracovníci obavy, zda kvantita nenaruší kvalitu jejich práce či nenarazí na

limity prostory klubu. Zavedli tedy režimové opatření týkající se vstupu do klubu a také omezili počet klientů připadajících na jednoho pracovníka. Od začátku projektu do doby konání rozhovoru (květen 2025) klub PIXLA poskytoval své služby více než 210 klientům z Ukrajiny.

Přínosy projektu pro cílovou skupinu

Za nejdůležitější dopad projektových aktivit pracovníci označovali vybudovanou **důvěru**, a to nejen u dětí, ale také u rodičů. Uváděli, že postoj rodičů vůči PIXLE se časem v důsledku zaznamenání pozitivního vlivu na jejich děti měnil. Děti se cítily v PIXLE vítány, oceňovaly přátelský přístup pracovníků PIXLY a podporu, kterou jim pracovníci zajistili. „*Nikdo tady neříká sprostý slova na mě... Když jsem něco udělal špatně, tak řekli – tak to udělej znova, neudělej tohle a udělej to jinak.*“ (účastník projektu)

Zároveň pracovníci uváděli, že důvěra, kterou se jim podařilo u klientů vybudovat, je přenosná také na další organizace, které svým klientům doporučovali. To umožňovalo vytvořit kolem klientů jakousi **sít podpory**, které důvěřovali. Docházelo k větší otevřenosti ukrajinských klientů vůči českým aktérům, systému pomoci.

Mezi důležité přínosy pracovníci NZDM PIXLA řadili poskytnutí **bezpečného prostoru** dětem, které k nim přicházely. Část klientů žila na ubytovnách, tedy v prostředí s častým výskytem patologických jevů. PIXLA nejen nabízela řadu aktivit a **možností rozvoje**, ale také měla jasné nastavená pravidla, která bylo potřeba dodržovat (např. nepoužívání vulgarismů). Děti **rozdělily své sociální dovednosti**, učily se řešit konflikty s vrstevníky, přemýšlely nad možnostmi řešení různých situací. Široká nabídka volnočasových aktivit byla pro děti lákavá, umožnila jim rozvíjet svůj talent, realizovat se. „*V Pixle můžeme dělat nějaký úkol, můžeme si zahrát na PlayStationu nebo prostě jen přijít a zahrát, posedět na mobilu. ... Jednou jsme vybarvovali vodou nějaký obrázek ... a taky mě bavilo sprejování.*“ (účastník projektu) Důležité pro děti bylo, že mohly vyplnit čas tím, co je bavilo a PIXLA svou nabídku přizpůsobovala potřebám a přáním dětí. „*V Pixle je taková krabička, kam můžeš napsat, co chceš dělat. ... Dáš to tam a oni to někdy udělají.*“ (účastník projektu) To, že děti našly bezpečné místo, kam začaly docházet, bylo prvním krokem k nalezení nových přátel a také k jejich **integraci do české společnosti**. „*Ukrajinci, kteří přijedou sem do Česka, když si tu nenajdou kamarády, nebo se prostě nemohou realizovat, začnou být doma a nic nedělají. Jenom mobil, jenom učení se na Ukrajině (pozn. online), nejdou na žádnou českou školu. Je tady hodně takových dětí. Já jsem ráda, že jsem přišla do Pixly, protože jsem se nestala takovým člověkem. Předtím než jsem našla kamarádku, která mě sem do Pixly přivedla, i já jsem seděla doma, nic jsem nedělala.*“ (účastnice projektu)

Jazykové kluby, ale i neformální komunikace s pracovníky, dalšími dětmi v klubu a na společných aktivitách ústila v **osvojení si českého jazyka**. Jedna z klientek v rozhovoru uváděla, jak ji PIXLA pomohla s češtinou: „*Bylo to různé, bylo to doučování v češtině, měli jsme nějaký úkoly v klubu ve formě her. Měli jsme nějaké kartičky, tam byla z jedné strany čeština a z druhé strany ukrajinština. Romové se učili ukrajinsky a my jsme se učili česky.*“ I když děti česky už trochu rozuměly, oceňovaly, že jim někdo pomohl s úkoly. „*Na češtinu jsem chodil pravidelně každý čtvrtek, každé úterý, nebo každé pondělí. ... Nebo na počítači jsem udělal nějaké úkoly ... měkké, tvrdé i – y, tam potřebuji podstatné jméno a tam přidavné jméno.*“ (účastník projektu) Pracovníci také zprostředkovávali kurzy češtiny u jiných organizací.

V oblasti vzdělávání byly dopady zmiňovány na úrovni základního vzdělávání, kdy pracovníci pomáhali dětem, případně i rodičům **řešit vztahy se spolužáky**, posilovali schopnosti dítěte „obstát“

v náročných, zátěžových situacích. PIXLA pomáhala **orientovat se ve vzdělávacím systému** obecně, v pravidlech pro omlouvání absence, ale také v systému středních a vysokých škol a nabízených oborů vzdělávání. „*Já se pracovnice PIXLY ptám, jak jít na vysokou školu a ona mi to všechno vysvětlí. ... A taky jak funguje ten gympl, jak se jmenují ty ročníky.*“ (účastnice projektu) Poskytovala vše – od kariérového poradenství, přes přípravu na střední školy až po praktickou pomoc s podáním přihlášek na střední školy. Podstatná byla také **motivace pro vzdělávání**, pomoc při zvládnutí učiva. Pracovníci PIXLY komunikovali také s pedagogy, přenášeli jim informace o podmínkách vzdělávání na Ukrajině, což vedlo k většímu porozumění reakcí ukrajinských žáků i jejich rodičů a schopnosti s nimi komunikovat.

Starším klientům projekt pomohl **při začlenění na trh práce**. Klienti se naučili, jak si najít brigádu, zaměstnání, dozvěděli se, jaké existují druhy pracovních smluv, jaké jsou běžné pracovní podmínky. „*Tady v Pixle jsme měli nějakého hosta, který přijel a povídal o bezpečnosti pracovního poměru.*“ (účastnice projektu) Měli možnost natrénovat si pohovor nanečisto, způsob oslovení případného zaměstnavatele. Mohli využít rovněž nabídku doprovodu.

Důležitým tématem byl **zdravotní systém a přístup ke zdravotní péči**. Vysvětlení specifík českého zdravotního systému a zajištění zdravotních služeb, zejména pediatra, patří k nezanedbatelným přínosům projektu pro cílovou skupinu. V případě pediatrií pracovníci naráželi na nedostatečné kapacity zdravotních služeb, a ne ve všech případech se jim dařilo službu zajistit. PIXLA se zaměřovala také na **duševní zdraví dětí**. V případě dětí, které se potýkaly s nějakými traumaty, zátěží z prožitého, nabízela služby externího psychologa.

Se všemi zmíněnými oblastmi, vybudováním důvěry, bezpečného prostředí, pochopením fungování českých systémů a kulturních odlišností, navázáním na systém pomoci souvisí také **vidění vlastní budoucnosti**. Podstatným dopadem činnosti Pixly bylo podle komunikačních partnerů **zvýšení informovanosti** cílové skupiny. Jeden z klientů PIXLY se dokonce postupem času stal jedním z peer pracovníků a sám nabízel podporu dalším klientům.

Na dosahování cílů projektu měla vliv **délka zapojení účastníků**, neboť s délkou poskytování služby docházelo k vybudování větší důvěry a prohlubování spolupráce, překonání již zmíněné počáteční nedůvěry ze strany dětí a zejména rodičů. Důležitým aspektem bylo také **zapojení ukrajinsky hovořících pracovníků**, které s klienty mohly osobní záležitosti probírat v jejich rodném jazyce, což umožnilo jejich hlubší pochopení. V případě ukrajinských klientů pracovníci pozorovali také jejich **větší ambice, spolehlivost a dochvilnost**, se kterými se u dětí z vyloučených lokalit obvykle v takové míře nesetkávali.

Příběh účastníka projektu – Andrej

Andrej přijel do České republiky, když mu bylo 17 let. Plzeň si vybral, protože už zde žil jeho starší bratr s manželkou. V počátcích bydlel u českého manželského páru. Později se na rok přestěhoval k bratrovi, který už měl ale svůj život. V době rozhovoru Andrej žil na internátu střední školy, sdílel místnost s jedním spolubydlícím, bylo mu 20 let.

Brzy po příjezdu začal navštěvovat Středisko volného času Radovánek v Plzni, docházel na intenzivní každodenní kurz češtiny. Kurz mu poskytl velmi dobrý základ, začal češtině rozumět, ale obával se mluvit. Otázkou, kterou řešil, bylo studium – na Ukrajině dokončil deset tříd školní docházky a zbývala mu jedna třída, čímž by měl ukončené středoškolské vzdělání. Rozhodl se ale, že nastoupí na českou střední školu a vybral si elektrotechnický obor.

O PIXLE se dozvěděl od známé, která ho přidala do telegramové skupiny, prostřednictvím které se šířily informace o Pixle. Začal tam docházet hlavně kvůli volnočasovým aktivitám a hudební zkušebně. Na Ukrajině navštěvoval osm let uměleckou školu a hudba je pro něj pořád důležitá. V Pontonu začal hrát v kapele a našel si kamarády.

Jednou z nejdůležitějších věcí, se kterou mu po uzavření smlouvy o poskytování služeb pomohli, bylo hledání brigády. *„Pixla mi pomohla v tom, že mi nabízeli zdroje, kde můžu tu práci najít. Pak jsem se mohl snažit si tu práci přímo domluvit sám. Kdybych s tím měl nějaký problém, tak jsem mohl kontaktovat Pixlu a nějak to vyřešit se sociálním pracovníkem. Ten se mnou klidně mohl jít na pohovor, a to je super.“* Chvilí pracoval v rychlých občerstveních, kde pracoval jako kuchař, našel si letní brigádu v logistické firmě.

Andrej zjistil, že je obtížné pracovat a studovat současně a chtěl se věnovat studiu. Aby střední školu dokončil, rozhodl se práce zanechat, ale neměl finanční zdroje na svou obživu. V Pixle mu poradili, jak si vyřídit humanitární dávku a po určitou dobu mu poskytovali potravinovou pomoc. Tu už dnes nepotřebuje, ale v té době mu to hodně pomohlo.

Vzhledem k bydlení na internátu měl přes léto problémy s bydlením. Pracovnice PIXLY jej doprovodila do služby organizace Člověk v tísni, která poskytovala ubytování mladým uprchlíkům. Situace se ale nakonec vyřešila a Andrej tuto pomoc nakonec nepotřeboval. U stejné organizace mu pracovnice PIXLY pomohla vyřídit retrostipendium, které může pobírat po dobu studia. Je to tisíc korun měsíčně a Andrej si peníze odkládá, aby si mohl koupit notebook nebo jinou potřebnou věc ke studiu. Rovněž díky pracovníci PIXLY začal navštěvovat Integrační centrum MICT, ve kterém v době rozhovoru čerpal psychologickou pomoc a docházel na doučování.

Přestože Andrej přišel do Česka za bratrem, žil zde sám. Pracovnice PIXLY mu pomohla v řadě důležitých otázek, které běžně děti řeší s rodiči. *„Prostě přijdu, promluví si se sociální pracovnící o svém životě, co mě zajímá. Ona mi poradí a mně to přijde užitečné. ... Třeba otázky ohledně studia na univerzitě, maturity a tak dále, něco ohledně zdraví, něco poradí taky ohledně lékařů.“*

Po ukončení našeho rozhovoru si Andrej vzpomněl, že před Vánoci obdržel v Pixle dárek v rámci charitativního projektu Krabice od bot. Rozbalil si jej, až když byl sám a zjistil, že je uvnitř stará, ale funkční herní konzole, což mu udělalo obrovskou radost.

Důležité po něj bylo, že v Pixle dostával informace, které byly úplné a aktuální. Bez Pixly, jak říká: *„Bylo by to pro mě těžší, protože bych se musel na věci ptát u svých známých, a ne všichni by věděli, jak se tady věci mají. ... Pracovníci Pixly už ví, jak mi poradit a kam mě mají poslat.“* Bez Pixly by Andrej neměl informace o jiných organizacích, které pomáhají Ukrajincům, byl by tak bez tolik potřebné psychologické podpory a pomoci s doučováním.

Zkušenosti z realizace

Za příklad dobré praxe lze označit způsob **zapojení a začlenění interkulturních pracovníků do již fungující sociální služby** NZDM PIXLA. Sociální služba, která byla určena českým dětem, a jejíž služby využívaly zejména romské děti žijící v podmínkách sociálního vyloučení, zpřístupnila své služby také ukrajinským dětem. Interkulturní pracovnice se staly stálou součástí týmu PIXLA. V počátku představovaly „most“ mezi ukrajinskými dětmi a původními pracovníky, ale v době zpracování případové studie již měly i své české klienty a čeští pracovníci zase ukrajinské. Devízou interkulturních pracovnic byla zkušenost s romským etnikem. Začlenění nových ukrajinských pracovníků, kteří přišli

v začátku válečného konfliktu, mělo svá úskalí – vyžadovalo hodně času věnovaného jejich rozvoji k pochopení systému sociálních služeb, pravidel jejich fungování, ale i dalších systémů fungování tak, aby byli plnohodnotnou součástí týmu a měli dostatek informací potřebných k výkonu své práce. Jejich kolegové s nimi v počátku pracovali v tandemu, což pro ně bylo časově náročné. Interkulturní pracovníci zase obohatili pracovníky PIXLY v porozumění ukrajinské kultuře a zvyklostem, v pochopení reakcí ukrajinských dětí a díky znalosti jazyka umožnili odbourat bariéru na straně dětí (i rodičů) k návštěvě klubu a využívání jeho služeb. Zapojení ukrajinských kolegyň se projevilo také v drobnostech, například bylo potřeba vyjadřovat se srozumitelně, nepoužívat slangové výrazy, aby pochopily smysl sdělení.

Výhoda posílení etablované sociální služby byla spatřována v tom, že tato **služba bude klientům dostupná i po ukončení z financování OPZ+**. Klienti jsou na ni navázáni a i v případě, že by se nepodařilo získat dostatek finančních prostředků na mzdy interkulturních pracovníků, službu mohou využívat nadále. Z hlediska **návazného financování projektu** se v době realizace rozhovoru zdálo, že bude možné nové pracovníky, resp. jejich úvazky, zařadit do základní Krajské sítě sociálních služeb, což by zajistilo jejich stabilitu.

Za důležitý nebyl považován pouze rozvoj ukrajinských pracovníků, ale také v rámci povinného vzdělávání podle zákona o sociálních službách, **pracovníci PIXLY** absolvovali **kurz o Ukrajině**, o obyvatelstvu, místních specifikách, zvyklostech a tradicích, rozdílech napříč Ukrajinou, což při práci s ukrajinskými dětmi oceňovali.

Velkou výzvu představovala **obava z konfliktů** mezi romskými a ukrajinskými dětmi a také, že k **rozšíření cílové skupiny dojde na úkor stávajících klientů**. Pracovníci rozuměli potřebnosti služby pro obě skupiny, ale věděli, že stereotypní vnímání a předsudky jsou přítomny na obou stranách: „V začátku ti původní klienti – ty romské děti nepřijímaly ty ukrajinské děti. Chvillemi to bylo tak, že přestaly úplně chodit, tak jsem měla obavu, že o ně přijdeme.“ (pracovnice v přímé práci) Tyto obavy se ale nenaplnily, situace se ustálila a obě skupiny dětí klub hojně navštěvují. Pokud k nějakému slovnímu konfliktu mezi dětmi došlo, dařilo se pracovníkům na jejich vztazích pracovat, byla to příležitost pro nácvik a učení se.

Náročnou situací bylo **přijímání většího počtu klientů** najednou, což nastalo vždy s příchodem dalších uprchlíků z Ukrajiny. Pro pracovníky bylo náročné zapamatovat si jména všech klientů. Zároveň s kvantitou dětí přemýšleli nad tím, **jak udržet kvalitu** poskytovaných služeb. Potýkali se také s nedostatečnými prostory klubu. Situaci vyřešili zavedením režimového opatření, kdy otevřeli PIXLU každý den pro jinou věkovou skupinu klientů, což se osvědčilo. Svou službu mohli nabízet všem, kteří o ni měli zájem a zároveň mohli s dětmi pracovat individuálně.

Mezi bariérami zmiňoval realizační tým za zásadní překážku integrace (nejen ukrajinské cílové skupiny), kterou však nedokázal ovlivnit, **bydlení na ubytovnách**, mnohdy v nevyhovujících podmínkách a chybějící sociální bydlení. Zároveň neexistující autoritu, která by se věnovala řešení situace a zamezila „obchodu s chudobou“.

Ve vztahu ukrajinským dětem byla také uváděna **nedostupnost zdravotní péče**, respektive se nedařilo dětem zajistit pediatra či zubaře.

Jako vysoko nastavená byla označena **cílová hodnota indikátoru** „Využívání podpořených služeb“, kde bylo v žádosti o podporu uvedeno 250 klientů. V době realizace rozhovoru sice neměl realizační tým

obavy, že by zůstal indikátor nenaplněn, ale zároveň pociťoval, že je to hraniční hodnota zejména s ohledem na zachování kvality poskytovaných služeb.

Za významné ulehčení při administraci projektu bylo vnímáno zavedení paušálu, který by bylo vhodné zavést u všech projektů.

6. Případová studie – projekt Pomoc občanům Ukrajiny v Mostě

Úvod

Záměrem této případové studie je popsat praxi projektu Pomoc občanům Ukrajiny v Mostě. Projekt byl realizován v rámci výzvy Operačního programu Zaměstnanost plus 03_23_054 Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny (2). Cílem případové studie je představit záměr projektu včetně jeho potřeby, popsat a analyzovat způsob, jakým byla podporována cílová skupina projektu, včetně zaměření na dosahované výsledky. Zaměřuje se na osvědčené postupy a rovněž na identifikaci problémů a překážek, kterým realizátor projektu čelil a způsoby, jakými je dokázal efektivně zvládat a překonávat. Zdrojem dat pro případovou studii bylo šest individuálních rozhovorů a jeden skupinový rozhovor, které se uskutečnily v květnu 2025. Jednalo se o rozhovor s realizačním týmem projektu (1 participant), skupinový rozhovor s pracovníky, kteří se podíleli na přímé práci (2 participant), tři rozhovory s účastníky projektu¹⁸ a dva s pracovníky spolupracujících subjektů (vedoucí Odboru sociálních věcí města Most a lektorka českého jazyka z organizace LEADER ACADEMY o.p.s.).

Případová studie má sloužit jako inspirace pro další potenciální žadatele o podporu, kteří usilují o podobné projekty v oblasti sociálního začleňování, a také k prezentaci úspěchů, jichž bylo v rámci projektu dosaženo. Má nejen přispět k rozvoji dalších projektů a pomoci těm, kteří pracují v této oblasti, ale také zvýšit povědomí o důležitém tématu řešení situace uprchlíků z Ukrajiny.

Vize projektu

Projekt Pomoc občanům Ukrajiny v Mostě vznikl na základě potřeby podpořit ukrajinské uprchlíky tak, aby mohli vést důstojný a stabilní život, aktivně se zapojovat do společnosti a získat potřebnou pomoc vedoucí k samostatnosti. Projekt usiloval o zajištění podmínek, díky nimž by se podařilo postupně odbourat jazykové, kulturní i sociální bariéry a umožnit cílové skupině plnohodnotné začlenění do české společnosti.

Hlavním cílem projektu bylo zlepšení životních podmínek ukrajinských uprchlíků, kteří se v důsledku válečného konfliktu usadili v Mostě. Projekt si kladl za cíl usnadnit jejich integraci do české společnosti zejména v oblastech, které byly identifikovány jako problematické – tedy bydlení, zaměstnání, jazyková bariéra a vzdělávání dětí. Skrze cílenou podporu chtěl realizační tým podpořit samostatnost příchodících, snížit riziko sociálního vyloučení a tím i přispět ke zklidnění sociálního napětí ve městě.

Projekt cílil na válečné uprchlíky z Ukrajiny, kteří se usadili v Mostě a čelili sociálním a ekonomickým překážkám. **Cílovou skupinou** byly osoby s přidělenou dočasnou ochranou, často bez dostatečné znalosti češtiny, bez stabilního zaměstnání a umístěné v nejistém či nevyhovujícím bydlení. Zvláštní pozornost byla věnována rodinám s dětmi, osobám ubytovaným v nouzových podmínkách ubytoven,

¹⁸ Rozhovory byly vedeny se třemi ženami – matkami malých dětí.

a těm, kteří se potýkali s jazykovou, právní nebo psychologickou bariérou při začleňování do společnosti.

Projekt zahrnoval **tři klíčové aktivity**. První z nich nabízela **pomoc zaměřenou na podporu bydlení**. V rámci této aktivity byla poskytována pomoc lidem žijícím v nevyhovujících podmínkách – například na ubytovnách či v bytech s nevýhodnými nájemními smlouvami. Sociální pracovníci a terénní tým pomáhali klientům vyhledat vhodnější a stabilnější bydlení, vyjednat výhodnější nájemní podmínky a dále uprchlíkům nabízeli asistenci při komunikaci s pronajímateli nebo dodavateli energií. Členové týmu vyhledávali klienty přímo v terénu a podle závažnosti jejich potřeb poskytovali buď okamžitou podporu, nebo doporučovali návštěvu poradny.

Druhá klíčová aktivita byla zaměřena na **pomoc při integraci na trh práce**. Tato aktivita se soustředila na podporu uchazečů o zaměstnání. Pomoc byla určena jak lidem, kteří práci teprve hledali, tak těm, kteří usilovali o zlepšení svých pracovních podmínek. Klienti získávali podporu při tvorbě životopisů, překladu kvalifikací i při samotném hledání zaměstnání a co je důležité – s důrazem na přímé zaměstnávání mimo zapojení pracovních agentur. Právní poradna v rámci této aktivity pomáhala řešit vyskytující se nevýhodné smlouvy, případy nevyplacených mezd nebo porušování zákoníku práce.

Třetí klíčovou aktivitou byly **interkulturní aktivity zaměřené na integraci dětí i dospělých**. Tato aktivita byla zaměřena na podporu vzdělávání a mezikulturního porozumění. V rámci projektu byli rodiče motivováni k tomu, aby své děti pravidelně posílali do škol a aktivně komunikovali s učiteli. Byli podporováni při jednání se školami a byly zprostředkovány kurzy češtiny. Dospělým klientům byly pravidelně nabízeny workshopy zaměřené na české kulturní a právní prostředí a byla jim poskytnuta možnost psychoterapeutické pomoci při zvládání válečných traumat.

Celkové **způsobilé výdaje projektu** dosahovaly 3 365 349,12 Kč. Podle realizačního týmu byl rozpočet projektu nastaven vhodně a reálně odpovídal potřebám projektu. **Místem realizace projektu** byl Ústecký kraj, přímo město Most. Z rozhovorů s realizačním týmem vyplývá, že Mostáček v rámci projektu pomáhal klientům nejen z Mostu, ale i z širokého okolí, včetně Loun, Litoměřic, Chomutova, Teplic, Litvínova, Bíliny a Jirkova. Co se týče **harmonogramu**, projekt byl realizován v období od 1. dubna 2024 do 30. září 2025. Jeho délka tedy dosahovala 18 měsíců. Všechny tři výše uvedené klíčové aktivity probíhaly po celou dobu realizace projektu.

Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi

Realizátorem projektu byla nezisková organizace **MOSTÁČEK.CZ, z. s.** (dále jen Mostáček), která působí v Mostě a byla založena již v roce 2002 jako spolek. Organizace se dlouhodobě věnuje oblasti sociálních služeb, především práci s dětmi, mládeží a sociálně ohroženými skupinami obyvatel. **Cílem organizace** je zvyšovat kvalitu života dětí, mládeže, rodin i jednotlivců, kteří se potýkají s problémy spojenými s chudobou, nezaměstnaností a migrační zkušeností. Organizace se zabývá poskytováním pomoci osobám s poruchou autistického spektra (PAS), dále se věnuje pomoci obětem domácího násilí a od roku 2025 také doprovázení pěstounů. Významnou součástí její činnosti je také práce s dětmi a mládeží – organizace pořádá volnočasové, preventivní a výchovné aktivity, které rozvíjejí schopnosti klientů a klientek, posilují jejich zdravé sebevědomí a předcházejí rizikovému chování. Věnuje se rovněž rozvíjení rodičovských kompetencí.

Realizátoři projektu se rozhodli napsat žádost o podporu projektu Pomoc občanům Ukrajiny v Mostě zejména proto, že ve městě Most nebyla žádná organizace, která by se věnovala občanům z Ukrajiny,

ale ani cizincům celkově. Zaplnit tuto mezeru bylo výzvou, stejně tak jako pomoci válečným uprchlíkům z Ukrajiny žijícím na Mostecku. Protože do té doby neměli žádné zkušenosti s prací s cizinci, propojili se se zkušenějšími organizacemi pracujícími s cizinci, jako například Poradnou pro integraci Ústí nad Labem nebo IOM (International Organization of Migration). Tyto organizace s organizací Mostáček sdílely své know-how a pomohly nastavit podobu nabízených služeb.

Projekt byl **realizován bez partnera**, nicméně Mostáček při jeho realizaci spolupracoval s různými organizacemi a institucemi, včetně **Magistrátu města Most**, z jehož sociálního odboru také částečně vzešel požadavek vytvořit systém odborného poradenství pro válečné uprchlíky z Ukrajiny. Vzhledem k tomu, že se v Mostě nenachází žádná jiná organizace pracující s cizinci a vzájemná spolupráce se osvědčila i v minulosti, byla pro sociální odbor spolupráce s Mostáčkem klíčová. Od počátku projektu docházelo ke konzultaci způsobu práce s cizinci a sociální odbor města doporučoval potřebným klientům aktivity projektu. Vzájemná komunikace se týkala jednotlivých případů a situací, například zahrnovala poskytování zpětné vazby k problémům s docházkou dětí do škol. Řešeny byly také případy výskytu domácího násilí v ukrajinských rodinách, přičemž Mostáček intenzivně spolupracoval s Orgánem sociálně-právní ochrany dětí. Původní zaměření spolupráce cílilo na rychlé sanování potřeb přichozích uprchlíků, jako jsou integrační kurzy a další poradenství, pro něž sociální odbor nedisponoval potřebnými kapacitami. Uprchlíci z Ukrajiny byli tedy přeposíláni z magistrátu přímo do Mostáčku. Spolupráce se následně rozšířila o výměnu zkušeností a Mostáček začal sociálnímu odboru poskytovat cenné informace, které získával při práci s cílovou skupinou – upozorňoval na nové tendence v rodinách, měnící se potřeby ukrajinských uprchlíků a navrhoval, co by se mělo více posílit či rozvíjet. Naplňoval tedy i advokační funkci a přenos informací z „terénu“ směrem k městu. Podle vyjádření Odboru sociálních věcí se vzájemná spolupráce velmi osvědčila, hodnocena byla jako přínosná a efektivní. Aktivity projektu, podle sdělení sociálního odboru, pomohly ukrajinským uprchlíkům především v orientaci v českém systému a poskytnuté informace umožnily osobám z Ukrajiny předcházet chybám z neznalosti. Projekt zároveň vytvořil zázemí pro setkávání a nabídl prostor pro komunikaci mezi cizinci. Sociální odbor považuje **pokračování aktivit projektu za velmi důležité** a snaží se najít finanční zdroje, které by umožnily pokračování těchto aktivit do budoucna.

Další spolupracující organizací byla organizace **Leader Academy**, která poskytovala lekce českého jazyka pro občany z Ukrajiny. Organizace Mostáček sama jazykové kurzy češtiny nepořádala, avšak vzhledem k potřebám svých klientů o ně projevovala zájem. V rámci spolupráce proto poskytovala své prostory organizaci Leader Academy, která v dané době neměla v Mostě vlastní zázemí. Na oplátku Mostáček doporučoval a směřoval své klienty se zájmem o výuku českého jazyka právě do kurzů pořádaných Leader Academy. Spolupráce fungovala na základě pořadníku, do něhož byli zájemci zařazováni. Kurzy byly pro ukrajinské klienty zdarma, což byla podle lektorky kurzů obrovská výhoda, jelikož se ukrajínští uprchlíci potýkali s mnoha jinými finančními výdaji a problémy. Důležitým aspektem spolupráce byl především proklientský nízkoprahový přístup navíc přizpůsobovaný aktuálními potřebami klientů (např. pořádání kurzů o víkendech, tematická náplň).

Mezi další spolupracující subjekty patřila **Poradna pro integraci Ústí nad Labem**. Tato organizace poskytovala Mostáčku konzultace a pomohla zpočátku vhodně nastavit službu pro cizince a zaškolit pracovníky organizace. Spolupráce probíhala také ve formě sdílení legislativních a organizačních novinek. Podobnou spolupráci navázali také s organizací IOM. Díky těmto organizacím byli pracovníci Mostáčku kvalitně proškoleni v cizinecké problematice.

Mateřské a základní školy patřily mezi další spolupracující místní aktéry. Spolupráce se týkala integrace ukrajinských dětí do majoritního školního prostředí. Pracovníci projektu rodinám pomáhali především při zápisích do školských zařízení a v orientaci v českém školském systému. Také probíhala spolupráce se **zdravotnickými zařízeními**, kde pracovníci projektu pomáhali klientům především v komunikaci s lékaři a vyhledáváním odborné lékařské pomoci. Nelze opomenout ani **úřad práce** – pracovníci projektu pomáhali klientům s vyplňováním formulářů pro humanitární dávky, doprovody a asistenci při úředních jednáních. Spolupráce s výše uvedenými organizacemi a institucemi byla vždy individuální a vycházela z aktuálních identifikovaných potřeb dané ukrajinské domácnosti.

Je potřeba zmínit, že realizátor projektu **neměl žádné předchozí zkušenosti s prací s cílovou skupinou** ukrajinských uprchlíků, ani s jinými cizinci. Podobné služby, které byly v rámci projektu ukrajinským uprchlíkům nabízeny, však realizátor provozoval již v minulosti, a to pro skupinu osob sociálně vyloučených či sociálním vyloučením ohroženým a pro osoby s autismem. **Ukrajínští uprchlíci však měli podle realizátorů svá specifika**, na která bylo třeba v průběhu projektu reagovat. Pomáhalo, že ukrajinské rodiny projevovaly velkou snahu o integraci a soběstačnost. Klienti se snažili rychle naučit jazyk a začlenit se do místní společnosti, chtěli se stýkat s obyvateli města a učit se novému. Většinou se jednalo o ženy s dětmi. Muži byli v projektu zastoupeni v menší míře, což odpovídalo jejich zastoupení v příchodí populaci, často šlo o zraněné z války, seniory nebo mladistvé. Velká část klientů z Ukrajiny byla vysokoškolsky vzdělána, čímž se lišili proti ostatním běžným klientům Mostáčku. Dle realizátorů projektu se potřeby cílové skupiny v průběhu realizace projektu proměňovaly a vyvíjely v čase. V první fázi potřebovali uprchlíci v Mostě nejprve sanovat základní potřeby, jako bylo ubytování (často na ubytovnách), zajištění potravin a hygienických prostředků. V pozdější fázi se problémy postupně posunuly k integračním otázkám, kdy klienti potřebovali pomoc s uplatněním na trhu práce, hledáním stabilního bydlení, orientací v českém systému, psychologickou podporou a zajištěním kontaktů s místní komunitou.

Po dobu realizace projektu **realizátor disponoval následujícími odbornými kapacitami** pro práci s cílovou skupinou: v týmu byli zařazeni sociální pracovník, terénní pracovník, peer terénní pracovník, koordinátor a dále externí právník a psychoterapeut. Realizátor projektu se zaměřil především na zapojení ukrajinských pracovníků. Důležitou se ukázala být znalost ukrajinského jazyka zejména na pozici peer terénního pracovníka a sociálního pracovníka. Pracovníci poskytující služby cílové skupině byli vysokoškolsky vzdělaní, právník a psychoterapeut měli potřebné odborné vzdělání pro vykonávání své profese. Původní představa organizace k zajištění projektových aktivit zahrnovala financování tří celých úvazků, po vyhodnocení žádosti byl ale celkový počet zkrácen na 1,2 úvazku. I přes snížení personálních kapacit probíhaly všechny aktivity po celou dobu projektu v předpokládaném rozsahu.

Způsob práce s cílovou skupinou

Dle realizačního týmu **nebylo nutné cílovou skupinu aktivně oslovovat a vyhledávat**, jelikož projekt vznikl na základě poptávky. Po spuštění projektu byl zaznamenán velký zájem ze strany cílové skupiny, klienti "klepali na dveře" Mostáčku už od samotného počátku, což znamenalo, že organizace nemusela vyvíjet úsilí při jejich vyhledávání, vytvářet letáky či plakáty. Na základě zájmu Mostáček zorganizoval **úvodní setkání**, na kterém představoval své aktivity a zjišťoval další aktuální potřeby. Na toto setkání se místo očekávaných 5-10 lidí dostavilo 50-60 osob, což potvrdilo obrovskou poptávku po pomoci. Dále se jako efektivní nástroj komunikace ukázalo využívání **skupin na sociálních sítích** nejen pro oslovování klientů, ale i pro rychlé šíření informací. Tyto skupiny sloužily nejen k předávání důležitých

sdělení (např. o legislativních změnách), ale také k budování komunity a vzájemné podpoře mezi klienty. Klienti se do Mostáčku často dostávali rovněž na základě **doporučení institucí** či jiných neziskových organizací, především Magistrátu města Most. Zásadní pro komunikaci s cílovou skupinou byla **peer pracovníce** projektu, která sama pochází z ukrajinské komunity a hovoří ukrajinsky. Již před nástupem do Mostáčku měla navázané vazby a aktivní sociální síť, skrze které ukrajinskou komunitu informovala o aktuálním dění a možnostech pomoci. Z rozhovorů vyplývá, že její přímá znalost problematiky a důvěra komunity výrazně usnadnily navázání a udržování spolupráce s ukrajinskými uprchlíky.

Způsob zapojení ukrajinských uprchlíků do klíčových aktivit se odvíjel od toho, o jakou klíčovou aktivitu se jednalo. Z rozhovorů vyplynulo, že největší zájem cílové skupiny byl o poradenské aktivity směřující k podpoře v bydlení a v integraci na trh práce. Ukrajínští uprchlíci pokládali podporu v uvedených oblastech za velmi důležitou, mohli se na Mostáček obracet se svými problémy a získat relevantní informace. V rámci aktivity **Pomoc zaměřená na podporu bydlení** se organizace Mostáček intenzivně věnovala řešení celé řady praktických problémů, se kterými se uprchlíci z Ukrajiny v Mostě potýkali. Zapojení do této aktivity vzešlo vždy z konkrétních potřeb klientů. Pracovnice Mostáčku poskytovaly individuální asistenci zejména při přechodu z ubytoven do standardního nájemního bydlení. Klientům pomáhaly s vyhledáváním vhodnějšího a často kvalitnějšího bydlení, přičemž zvláštní důraz byl kladen na přesun z vyloučených lokalit, kde byly běžné neúměrně vysoké nastavené zálohy či nájemné. Součástí podpory byla i praktická pomoc s vybavením bytů prostřednictvím spolupráce s nábytkovou bankou. V případech, kdy klienti získali pracovní příležitosti mimo Most, poskytovaly pracovnice také podporu při stěhování do jiných měst, včetně poradenství a asistence při samotném stěhování.

Zapojení do aktivity **Pomoc při integraci na trh práce** probíhalo dobrovolně na žádost klienta. Pracovnice projektu poskytovaly klientům individuální konzultace a asistenci při orientaci na pracovním trhu, přičemž reagovaly na jejich specifické potřeby a životní situace. Zvláštní důraz byl kladen na pomoc s nostrifikací středoškolských a vysokoškolských diplomů, která byla pro mnoho klientů zásadní vzhledem k jejich vysoké úrovni vzdělání a snaze navázat na svou původní profesní dráhu. Administrativní požadavky často představovaly značnou bariéru pro příchozí, a proto byla dle slov klientů odborná a praktická podpora v tomto procesu mimořádně cenná. Součástí podpory byla také pomoc s hledáním zaměstnání, včetně asistence při tvorbě životopisů, přípravy na pracovní pohovory a zprostředkování kontaktů s potenciálními zaměstnavateli. Klienti, kteří se rozhodli pro změnu oboru nebo si potřebovali rozšířit svou kvalifikaci, byli podporováni při výběru a absolvování rekvalifikačních kurzů a dalších odborných školení, včetně získání příslušných certifikátů.

Další důležitou složkou podpory bylo poskytování **psychologické pomoci** dospělým i dětem, včetně dospívající mládeže, která čelila specifické zátěži. Zejména dospívající chlapci, kteří se ocitli ve věku, kdy by se mohli vrátit na Ukrajinu na bojovou frontu, ale zároveň cítili povinnost podporovat své matky s mladšími sourozenci, prožívali značné napětí a dlouhodobý stres. Silná poptávka po psychologické pomoci vedla k tomu, že kromě individuálních setkání byla nabízena i podpora prostřednictvím krizových skupin zaměřených na poskytnutí základních informací a opory. Z rozhovoru s pracovníci v přímé práci vyplynulo, že v rámci psychologické podpory byly řešeny mj. problémy s domácím násilím, kdy klientům byla poskytnuta odborná pomoc a byli odkázáni na příslušné orgány.

Důležitou součástí projektu byly **konzultace v právní oblasti**, které ukrajinským uprchlíkům nabízel externí právník. Právní podpora byla poskytována převážně prostřednictvím telefonu, e-mailu nebo

online platform. Jednalo se o poradenství spojené s podnikáním, žádostmi o dlouhodobý pobyt či vyřízení zaměstnanecké karty, o pomoc s podáním žádosti o rozvod či žádosti o výživné a čtené další situace, při kterých byla nutná právní podpora.

Z rozhovorů vyplývá, že **poradenské aktivity se často prolínaly**, neboť klienti přicházeli s více problémy najednou: „*Aby se obrátili třeba jen s jedním dotazem, to ani nepamatuji. Vždycky to je několik dotazů.*“ (pracovník v přímé práci) Stávalo se tedy, že jedna rodina potřebovala konzultace v bydlení, v pracovní sféře a současně i psychologickou podporu. Ve spolupráci s Mostáčkem byla uprchlíkům z Ukrajiny poskytována komplexní podpora v různých oblastech. V případech, kdy pracovnice nemohly daný problém samy vyřešit, zprostředkovaly klientům kontakt na další spolupracující organizace, jako například Charitu.

Mimo bydlení a zapojení na trh práce se pracovnice projektu věnovaly rovněž řešení **specifických dílčích problémů** jako registrace automobilů, pomoc s vyřízením řidičského průkazu nebo pomoc se získáváním a obnovováním ztracených dokladů z Ukrajiny. Vzhledem k tomu, že se organizace Mostáček dlouhodobě zaměřuje na podporu osob s poruchami autistického spektra, obrátilo se na ni také několik ukrajinských rodin, které v této oblasti hledaly odbornou pomoc a podporu.

Cílem **interkulturních aktivit** zaměřených na integraci dětí i dospělých bylo usnadnit ukrajinským válečným uprchlíkům začlenění do české společnosti. Tyto aktivity se zaměřovaly především na seznamování s českou legislativou, zvyky a společenskými normami. Pro děti byly organizovány **volnočasové aktivity a zájmové kroužky**, které účastníci hodnotili velmi pozitivně. Jeden z klientů k tomu uvedl: „*Ještě jsme měli velikonoční a vánoční tvoření, dcera přišla, líbilo se jí to. Je tak nadšená, že si přeje přijít znovu. Líbilo se jí pečení perníčků a stále čeká, až bude zase nějaká kreativní akce.*“ Mostáček rovněž uspořádal **letní tábor**, kterého se zúčastnily jak ukrajinské, tak české rodiny. Vedle toho probíhala tematická komunitní setkání – například vánoční a velikonoční tvoření, při nichž se pekly perníčky, vyráběly dekorace a zároveň bylo možné se seznámit s českými tradicemi a svátky. Těchto akcí se účastnily i české rodiny s dětmi, což přispívalo k propojování kultur a budování vzájemných vztahů. Součástí aktivit byly i **vzdělávací programy** zaměřené na orientaci v českém právním a společenském systému – např. fungování školství, pracovní právo, nebo náležitosti nájemních smluv. Klienti tak získávali praktické informace o tom, jak se v novém prostředí orientovat a na koho se v různých situacích obrátit. Projekt rovněž pořádal **specializované semináře a workshopy**, například o autismu u dětí či o problematice domácího násilí a příslušné legislativě s cílem zvýšit informovanost klientů o dostupné pomoci. Ačkoli byl o integrační aktivity mezi klienty značný zájem, možnosti jejich realizace byly omezené kapacitními možnostmi, zejména v důsledku snížení pracovních úvazků zaměstnanců.

Součástí **interkulturních aktivit** byla rovněž podpora rodin ve vzdělávání dětí, motivace rodičů k posílání svých dětí do školy a podpora komunikace mezi rodičem a školou, jak je zřejmé z úryvku rozhovoru s účastníky projektu: „*Sestra má syna, ten měl problémy ve škole, nechtěl do ní chodit. Tak si požádali o psychologickou pomoc.*“ Rodiny se s problémy v oblasti vzdělávání obracely na pracovníky projektu buď samy nebo na základě doporučení Orgánu sociálně-právní ochrany dětí. „*Vždy, když jsou nějaké konflikty v ukrajinských rodinách, které byly řešeny v rámci OSPOD, tak je odkážeme na pomoc v Mostáčku.*“ (spolupracující subjekt)

Při přímé práci s klienty se pracovnice projektu **setkávaly s problémy spjatými s agenturním zaměstnáváním**, ve kterém se klienti potýkali s absencí pracovních smluv, nadměrně dlouhou pracovní dobou, nevydáváním dokumentů při odchodu z práce či nevyplácením mezd. „*Pracovní agentury, to je*

takový problém, se kterým nemůžeme hnout. Lidi tam jdou, protože si myslí, že to je lepší, ale dostat se z toho je pak těžké.“ (pracovník v přímé práci) Podle realizačního týmu se ukrajinští uprchlíci nechávali zaměstnávat pracovními agenturami zejména proto, že neměli informace o jiných možnostech zaměstnávání.

Součástí původní projektové žádosti byla mimo jiné také výuka českého jazyka, která však nebyla v rámci výzvy podporovanou aktivitou. **Poptávka po kurzech češtiny** byla značná a kurzy nabízené úřadem práce nebyly schopné dle realizačního týmu poptávku uspokojit. Z tohoto důvodu se Mostáček spojil s organizací Leader Academy, která kurzy českého jazyka nabízela, a zprostředkovával klientům lekce alespoň prostřednictvím této spolupráce.

Délka zapojení klientů do projektových aktivit se lišila případ od případu a odvíjela se od individuálních potřeb každého účastníka. Cílem projektu bylo podpořit klienty v dosažení co nejrychlejší soběstačnosti a integrace do běžného života v českém prostředí. V případech, kdy to životní situace klientů vyžadovala, však mohla spolupráce pokračovat i dlouhodobě. U aktivit zaměřených na řešení konkrétních problémů – například při hledání bydlení nebo při poradenství souvisejícím s uplatněním na trhu práce – byla délka zapojení zpravidla dána dobou potřebnou k vyřešení problému. Naproti tomu psychologická podpora byla často poskytována kontinuálně a dlouhodoběji. Pracovníci usilovali o poskytování komplexní podpory, a to i v případě jednorázových dotazů. V takových situacích se snažili klientům zároveň předat informace a dovednosti potřebné k tomu, aby si v podobných situacích v budoucnu dokázali poradit samostatně. Lze tedy říci, že míra a délka zapojení klientů do projektu byla flexibilně přizpůsobována jejich aktuálním potřebám a cílům integrace. Od zahájení projektu do konce března 2025 se aktivit zúčastnilo celkem 130 osob, přičemž většinu z nich tvořily ženy s dětmi.

Přínosy pro cílovou skupinu

Projekt byl zaměřen na podporu ukrajinských uprchlíků a očekávalo se, že poskytovaná podpora nejenže zlepší jejich individuální životní situaci, ale také přispěje ke stabilnějším a harmoničtějším vztahům v místní komunitě (soužití).

Podle projektové žádosti byly předpokládány dopady následující:

- snížení počtu osob ubytovaných v nouzových podmínkách,
- zlepšení postavení uprchlíků na trhu práce, zejména prostřednictvím poradenství a orientace v pracovněprávním systému,
- zvýšení školní docházky ukrajinských dětí a zlepšení komunikace s jejich školami,
- zlepšení znalosti českého jazyka, jako klíčového předpokladu pro integraci,
- zlepšení psychického zdraví účastníků a zmírnění následků traumatu způsobeného válečnou zkušeností,
- snížení míry sociálního napětí ve městě Most prostřednictvím propojování komunit.

Podle realizačního týmu se podařilo naplnit původní cíle projektu, přičemž jeho přínosy přesáhly rámec cílové skupiny a pozitivně ovlivnily také širší komunitu ve městě Most. Za jeden z nejvýznamnějších přínosů je považováno **vyplnění dlouhodobě existující mezery v oblasti služeb pro cizince**. Před zahájením projektu totiž ve městě neexistovalo žádné stabilní a komplexní poradenské centrum určené pro cizince. Tuto roli postupně převzal Mostáček, který se etabloval jako důležitý lokální aktér. Stal se klíčovým místem nejen pro válečné uprchlíky z Ukrajiny, ale také partnerem pro různé instituce a organizace, které v oblasti integrace a sociální podpory působí.

Významným přínosem projektu bylo dle realizačního týmu **zlepšení psychického zdraví a obecné pohody zapojených účastníků**. Pracovnice pozorovaly významnou změnu od počátku projektu, kdy klienti do Mostáčku přicházeli ve špatném psychickém stavu. Díky aktivitám Mostáčku se klienti lépe vyrovnávali se stresem a o něco lépe zvládali psychické obtíže. Pracovnice projektu, ale také sami klienti zmiňují, že spolupráce s poradnou jim dodala naději a cítí se mnohem lépe. Organizaci vnímají jako bezpečné a podpůrné prostředí, kam se mohou obrátit pro pomoc, a kde se mohou stýkat s dalšími ukrajinskými uprchlíky a sdílet s nimi zkušenosti. „*Už jsem spokojenější, už vidím ten směr, kterým bych měla jít, už jsem víc klidnější.*“ (účastnice projektu) Podpora psycholožky byla rovněž klíčová pro duševní zdraví, a to nejen pro dospělé, ale také pro děti a dospívající.

Proměna psychického rozpoložení a celkové životní stability klientů je dle pracovníků projektů zřetelná. Zatímco na počátku projektu přicházeli lidé s traumatem, nejistotou a nízkou důvěrou v budoucnost, dnes působí mnohem vyrovnaněji – plánují další kroky, zajímají se o možnosti zapojení do společnosti a jsou otevřenější novým zkušenostem. Pozitivní změny jsou patrné i u dětí. Lépe se adaptují ve školním prostředí, dosahují lepších výsledků, navštěvují volnočasové kroužky a navazují přátelské vztahy s českými vrstevníky. Tento posun směrem **k větší soběstačnosti, psychické pohodě, stabilitě a sociální integraci** poukazuje na dlouhodobý a udržitelný dopad projektu.

Podle pracovnic v přímé práci přispěl projekt k celkovému **zlepšení bytové situace ukrajinských uprchlíků**. Klientům byla poskytována podpora při vyhledávání nového a vhodnějšího bydlení, a to zejména v případech, kdy původní ubytování nevyhovovalo z důvodu vysokých nákladů, špatné technické kvality nebo nevhodné lokality (např. ubytovny). Projekt tak napomohl k přestěhování části klientů do stabilnějších a důstojnějších podmínek.

Díky **podpoře v profesní sféře** projekt pomohl více než 40 osobám se zaměstnáváním, což mělo významný dopad na celkovou ekonomickou soběstačnost účastníků projektu. Projekt také pomohl ukrajinským uprchlíkům s uplatněním na trh práce v souladu s kvalifikací, včetně nostrifikace vysokoškolských diplomů a rekvalifikacemi, což bylo klíčové pro lepší uplatnění klientů, z nichž mnozí byli vysokoškolsky vzdělaní, ale pracovali na nízkokvalifikovaných pozicích. Pomoc se také týkala sestavování životopisů, vyhledávání zaměstnání a změny zaměstnání, což dle rozhovorů s účastníky velmi usnadnilo jejich vstup a působení na pracovním trhu.

Projekt dle realizačního týmu přispěl k **lepší orientaci ukrajinských uprchlíků v českém systému**, klienti získali komplexní informace a poradenství ohledně českého právního a administrativního prostředí, například v oblastech podnikání, zdravotnictví (nalezení lékařů, pojišťovny), školství (povinná školní docházka, zápisy do škol). Díky spolupráci s OSPOD a odbornosti pracovnic projektu se rovněž povedlo několik rodin motivovat pro to, aby své děti posílali do českých škol a předejít tak nadměrné absenci a marginalizaci.

I přes to, že kurzy českého jazyka nebyly v rámci projektu podpořeny, přispěl projekt k **osvojování českého jazyka**. Jazyk byl pracovníci projektu považován za základní prvek integrace a v rámci projektu byla podporována neformální konverzace v češtině, například při společných aktivitách či komunikaci s českými pracovníky. Navíc Mostáček pomáhal zprostředkovávat kurzy češtiny, jak již bylo zmíněno.

V neposlední řadě projekt přispěl **k většímu propojení ukrajinské komunity s českou majoritní společností**. Díky realizaci společných aktivit pro ukrajinské i české rodiny se dařilo vytvářet prostor pro vzájemné setkávání, navazování kontaktů a lepší vzájemné poznávání obou komunit. Projekt organizoval volnočasové aktivity a letní tábory, kterých se účastnily jak ukrajinské, tak české děti

a rodiny. Tyto aktivity, jako například velikonoční a vánoční tvoření nebo pečení perníčků, byly klienty velmi pozitivně hodnoceny. Při neformálních aktivitách docházelo k přirozenému propojování ukrajinské komunity s českou společností a díky tomu bylo snadnější překonávat předsudky.

Přestože projekt usiloval o propojování komunit, podle pracovníků v přímé práci přetrvávaly určité bariéry v interakci mezi ukrajinskými uprchlíky a majoritní společností. Někteří čeští obyvatelé projevovali v důsledku nedostatku informací předsudky či xenofobní postoje, což ztěžovalo integrační úsilí ukrajinských rodin, a to i navzdory jejich aktivní snaze o začlenění. Mostáček se snažil různé mýty vyvracet, edukovat veřejnost a šířit informace. Na společných akcích s českými rodinami se však komunikace a stírání bariér dařilo.

Jedním z dopadů projektu byla také jeho role při **řešení krizových situací v rodinách**. V takových případech se na pracovníky obracely jak orgány sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD), tak samotné rodiny – například při řešení situací spojených s domácím násilím.

Příběh účastnice projektu – Valentyna

Paní Valentyna pochází z Charkova a do České republiky dorazila se svou rodinou krátce po vypuknutí války na Ukrajině. Jejich cesta vedla nejprve do Prahy, kde rodina obdržela základní pomoc v krajském asistenčním centru. Následně byla přeměrována do Ústeckého kraje do města Most.

Do České republiky paní Valentyna přijela společně se svými dětmi, sestrou, jejími třemi dětmi a matkou. Díky pomoci místního hasičského sboru získala rodina dočasné bezplatné ubytování v objektech nacházejících se v místním rekreačním areálu.

Brzy po příjezdu se začala rodina potýkat s prvními problémy. Nejmladší syn paní Natálie začal projevoval známky vývojového problému, které rodina zprvu připisovala stresu z válečného konfliktu. „Na začátku nebylo vůbec jasné, co je se synem, že je nějaký problém. On nemluvil a já jsem ho už potřebovala dát do mateřské školky,“ uvedla během rozhovoru paní Valentyna. Situace ji přivedla k vyhledání odborné pomoci – právě tehdy se dozvěděla o organizaci Mostáček a to prostřednictvím internetové skupiny Ukrajinci v Mostě. Na organizaci se obrátila právě z důvodu řešení synových problémů.

V Mostáčku našla nejen porozumění, ale především praktickou pomoc. Pracovnice jí pomohly s orientací v systému zdravotní péče, hledáním pediatra, komunikací s pojišťovnou i s překlady během vyšetření. Syn podstoupil řadu odborných vyšetření, která nakonec potvrdila diagnózu autismu. „*Tlumočili mi, dělali doprovody. Hledali jsme spolu psychiatra, poradnu, mateřskou školku. Překládali mi v poradně,*“ popisuje paní Valentyna konkrétní podporu, které se jí dostalo.

Současně Mostáček pomohl i dceři, která téměř okamžitě po příjezdu začala navštěvovat místní školu. Dnes se jí ve škole velmi daří, má mnoho kamarádů a neváhá se účastnit volnočasových aktivit. „*Dcera chodí na tvoření, to jí hodně baví. Tábor letní jsme měli, to si taky užili,*“ dodává během rozhovoru matka. Organizace rodině zprostředkovala také informace o možnostech financování zájmových kroužků a letních táborů. Na komunitních akcích, jako bylo vánoční a velikonoční tvoření, se setkávali i s českými rodinami, což usnadnilo navazování kontaktů.

Mostáček poskytl podporu také v oblasti pracovního uplatnění. Paní Valentyna pracovala na Ukrajině jako lékárnice, a díky podpoře pracovníce projektu mohla zahájit proces nostrifikace svého diplomu. „*Chtěla jsem studovat dál, ale musím být se synem, nemůžu ho nechat nikde samotného. Ale tu nostrifikaci jsme udělali,*“ vysvětluje. I přesto, že jí byla nabídnuta pracovní příležitost a stipendium,

nemohla ji kvůli synovým potřebám přijmout. „*Měla jsem i pohovor v lékárně, ale potřebovali, abych měla vyšší vzdělání, nabídli mi i stipendium a bydlení, ale kvůli synovi a tomu autismu jsem na to neměla čas*“.

Podpora Mostáčku však nesměřovala pouze k ní samotné – přivedla do poradny také svou sestru, která se na Mostáček obrátila při řešení výživného či při hledání psychologické pomoci pro svého syna.

Díky Mostáčku se dnes v Mostě cítí téměř jako doma. „*Je to dobré pro děti, je tady spousta rozvíjejících kroužků. A už se nám tady líbí*“. Přesto stále čelí výzvám, například jazykové bariéře. „*Pořád nemám moc praxe v komunikaci v češtině, takže mi to pořád trochu vadí. Proto jsme teď začali chodit na konverzační kurz, abychom si mohli promluvit s ostatními*.“ Valentyna uvedla, že se její děti, především starší dcera, do českého prostředí integrovaly lépe než ona a jazykovou bariéru překonaly zejména díky tomu, že navštěvují českou školu a mají české přátele.

Paní Valentyna hodnotí přínos spolupráce s organizací Mostáček jako zásadní a uvádí, že jí podstatně usnadnila orientaci v novém prostředí a poskytla oporu v náročných životních situacích: „*Je to mnohem jednodušší. Víte, kam jít, na koho se obrátit, abyste se nějakým směrem posunuli dál. Radí, pomáhají. Už nejsme sami*.“ Díky této podpoře získala přehled o dostupných službách, systému zdravotní péče a možnostech vzdělávání i zaměstnání. Do budoucna by ráda nastoupila do zaměstnání, pokud to bude možné vzhledem k nutnosti péče o syna. Zároveň nadále počítá se spoluprací s Mostáčkem při řešení dalších kroků, zejména v souvislosti s nástupem syna do základní školy.

Zkušenosti z realizace

Realizační tým hodnotí projekt jako úspěšný a přínosný, a to nejen díky přímým dopadům na konkrétní klienty, ale rovněž pro dlouhodobý vliv na místní komunitu. Podle vyjádření členů týmu se podařilo flexibilně a cíleně reagovat na potřeby jednotlivců i celých rodin. **Zapojení peer pracovníce** do projektu Mostáček představuje příklad dobré praxe, který ukazuje, jak mohou osobní zkušenost, jazyková vybavenost a odborné zkušenosti výrazně prohloubit dopad integračních aktivit. Díky svému ukrajinskému původu a hluboké znalosti ukrajinské komunity sehrála peer pracovníce zásadní roli při navazování kontaktu s klienty a **budování vzájemné důvěry**. Dle realizačního týmu působila jako most mezi českým prostředím a ukrajinskými rodinami a umožnila snazší komunikaci, odbourání počáteční nedůvěry a přímé oslovení osob, které by se jinak pro pomoc samy neobrátily. Výrazným přínosem byla také její odborná kvalifikace – kromě role peer pracovníce působila současně jako sociální pracovníce a psycholožka, což umožnilo poskytovat komplexní podporu dospělým i dětem na jednom místě. Díky jejímu zapojení se poradenské služby Mostáčku staly dostupnějšími, flexibilnějšími a mnohem více odpovídaly reálným potřebám klientů.

Dalším osvědčeným postupem, který se podle realizátorů projektu osvědčil, bylo **šíření informací po sociálních sítích**. Uzavřené skupiny na sociálních sítích, sdružovaly více než 5 000 členů a představovaly důležitý nástroj pro předávání informací v rámci ukrajinské komunity v Mostě. Tyto skupiny byly aktivně využívány k šíření aktuálních a praktických informací o možnostech pomoci či o činnosti různých organizací. Současně sloužily i jako prostor pro každodenní komunikaci mezi členy komunity, čímž napomáhaly vytváření neformální sítě podpory. Uživatelé zde sdíleli osobní zkušenosti, nabízeli zboží či služby, a řešili různé své potřeby, jako například prodej automobilu nebo dětského oblečení. Skupiny tak plnily nejen informační, ale i komunitně-sociální funkci. Používání sociálních sítí je považováno pracovníky projektu za **inovativní způsob práce**, který se v běžných sociálních službách takto masově nevyužívá. Jsou hodnoceny jako velmi dobře fungující a osvědčená metoda práce

s cílovou skupinou ukrajinských uprchlíků. „*Ta komunita se formuje a komunikuje mezi sebou, a to běžně v sociálních službách takto úplně nemáme, abychom vytvořili nějakou uzavřenou skupinu. Myslím si, že sociální sítě hodně dobře fungují s touto cílovou skupinou*“. (pracovnice v přímé práci)

Jedním z nečekaných, avšak velmi významných přínosů projektu se stala **podpora při řešení případů domácího násilí**: „*Když jsme psali ten projekt, tak mi vůbec nepřišlo na mysl, že bychom mohli řešit případy domácího násilí. ... A vůbec mě nenapadl ten model, kdy muž už je tady delší dobu a teď k němu přišla žena, a začne docházet k domácímu násilí. ... A když jsme zjistili, že to není ojedinělé téma, tak jsme se domluvili s pracovníci z poradny pro oběti domácího násilí, a uspořádali jsme workshop.*“ Ačkoli tato oblast nebyla v původním záměru projektu prioritou, díky předchozím zkušenostem týmu Mostáčku s danou problematikou se podařilo vytvořit důvěryhodné a bezpečné prostředí, na které se mohli ukrajinští uprchlíci v krizových situacích obracet. Realizační tým považuje tuto schopnost pružně reagovat na nově vznikající potřeby klientů za jeden z klíčových přínosů projektu a zároveň jako příklad dobré praxe, který může být inspirací i pro další iniciativy v oblasti integrace a podpory uprchlíků.

Za příklad dobré praxe lze označit také komplexní a zároveň flexibilní přístup k práci s klienty. Podle pracovníků projektu bylo zásadní, že pomoc nebyla omezena pouze na jednu oblast. Klienti se mohli obracet s širokou škálou dotazů a potřeb – od bydlení, vzdělávání a zaměstnávání, přes přístup ke zdravotní péči a právní poradenství, až po otázky související se školstvím. V mnoha případech klienti přicházeli s jedním konkrétním problémem, v průběhu konzultací však vyvstala potřeba řešit i další, často navazující oblasti. Právě komplexní přístup umožnil tuto propojenost zachytit a adekvátně reagovat, což by při úzce vymezeném zaměření nebylo možné. Tým pracovníků dokázal pružně reagovat i na proměnlivou povahu potřeb v průběhu času – od poskytování základní humanitární pomoci v počáteční fázi projektu až po řešení složitějších záležitostí, jako je právní postavení, podnikání či nostrifikace odborných kvalifikací v pozdějších fázích integrace. **Flexibilita se projevovala i v samotné organizaci práce.** Pracovníci byli ochotni komunikovat mimo standardní pracovní dobu, poskytovali poradenství ve večerních hodinách či prostřednictvím online kanálů (např. sociálních sítí), přizpůsobovali konzultace pracovnímu režimu klientů a v případě potřeby nabízeli i skupinové poradenství či krizové intervence.

Mimo příklady dobré praxe byly identifikovány i některé **bariéry**. Jedním z hlavních problémů bylo výrazné **krácení personálních kapacit** ze strany poskytovatele dotace. Z plánovaných tří úvazků byl projekt redukován na 1,2 úvazku. Tento zásah představoval pro realizační tým značnou výzvu, nutnost flexibilního rozdělení rolí a operativního plánování. Navzdory těmto omezením se týmu podařilo zachovat kontinuitu služeb a zajistit realizaci všech plánovaných aktivit v očekávaném rozsahu i kvalitě.

Projekt se původně potýkal s výraznou překážkou při **zajištění právního poradenství**, jelikož právníci obvykle odmítali pracovní či dohodové smlouvy a preferovali spolupráci na základě příkazních smluv, které však nebyly uznatelné v rámci přímých nákladů projektu. Tato omezení v dotačních podmínkách výrazně zkomplikovala snahu začlenit právní podporu do týmu jako standardní službu. Přesto se realizačnímu týmu podařilo situaci překonat a zahájit spolupráci s právníkem, který přistoupil na uzavření dohody o pracovní činnosti. „*Máme kolegu externistu, který řeší případy právního charakteru ... většinou teda distanční formou. ... Bylo to náročné, ale jsme rádi, že právní pomoc máme*“.

Další překážkou byla **složitost českého systému a jeho neprostupnost pro nově příchozí**. Klienti často nerozuměli pravidlům nájemních smluv, zákonům v oblasti zaměstnání nebo fungování školského systému. Bylo nutné opakovaně vysvětlovat základní pojmy a kroky, přičemž mnohé instituce neměly kapacity přizpůsobit svou komunikaci příchozím cizincům. V některých případech se tak klienti

dostávali do problémových situací jen proto, že nedokázali včas získat informace ve srozumitelné podobě.

7. Případová studie – projekt Česko-ukrajinské centrum Krajanka v Jablonci nad Nisou

Úvod

Záměrem této případové studie je zachytit dobrou praxi projektu Česko-ukrajinské centrum Krajanka v Jablonci nad Nisou. Tento projekt je realizován v rámci výzvy Operačního programu Zaměstnanost plus 03_23_054 Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny (2). Cílem případové studie je představit záměr projektu včetně jeho potřeby, popsat a analyzovat způsob, jakým byla podporována cílová skupina projektu, včetně zaměření na dosahované výsledky. Zaměřujeme se na osvědčené postupy a na identifikaci problémů a překážek, kterým realizátor projektu čelil. Dále se zabýváme tím, jakým způsobem tato rizika dokázal efektivně zvládat a překonávat. Zdrojem dat pro případovou studii se staly rozhovory s realizačním týmem projektu, pracovníky, kteří se podílejí na přímé práci, účastníky projektu a pracovníky spolupracujících subjektů – s Městskou policií Jablonec nad Nisou a Městem Jablonec nad Nisou. Celkem jsme v průběhu května 2025 realizovali sedm rozhovorů, do kterých se zapojilo 16 komunikačních partnerů (4 pracovníci realizačního týmu projektu, 6 pracovníků přímé práce, 4 klienti, 1 pracovník Městské policie Jablonec nad Nisou, 1 pracovník Městského úřadu Jablonec nad Nisou).

Případová studie by měla sloužit jako inspirace pro další potenciální žadatele o podporu, kteří usilují o podobné projekty v oblasti sociálního začleňování, a také k prezentaci úspěchů, jichž bylo v rámci projektu dosaženo. Cílem je tedy nejen přispět k rozvoji dalších projektů a pomoci těm, kteří působí v této oblasti, ale také zvýšit povědomí o důležitém tématu začleňování ukrajinských rodin i jednotlivců, kteří přišli do České republiky v důsledku války.

Vize projektu

Na jaře 2022 v souvislosti se začátkem války na Ukrajině začalo v Jablonci nad Nisou spontánně vznikat centrum pro pomoc lidem z Ukrajiny. Angažovaly se desítky dobrovolníků a organizací z Jablonecka a humanitární pomoc se začala soustřeďovat kolem T. J. Sokol Jablonec nad Nisou a spolkem Tatrhy. Sokol poskytl prostory sokolovny a Tatrhy zajišťovaly fungování a koordinaci lidských zdrojů, v počátku se jednalo převážně o dobrovolníky. Tuto iniciativu zaštitilo finančně město Jablonec nad Nisou. Z takzvané Sokolky (neformální pojmenování centra) vzniklo Česko-ukrajinské centrum Krajanka, které od počátku fungovalo na principu aktivního zapojení lidí přímo z ukrajinské komunity. Stěžejní pro Krajanku byly a jsou, bez ohledu na financování a aktuální projekty, činnosti a aktivity, které podporují integraci lidí přicházejících z Ukrajiny. Členové spolku Tatrhy už měli zkušenosti v oblasti dobrovolnictví a „poměrně brzo bylo jasné, protože už jsme měli zkušenost ..., že to prvotní intenzivní zapojení brzy opadne, že dobrovolníkům, kteří byli velmi aktivní, dojdou síly.“ (člen realizačního týmu) Jejich centrum se tedy začalo transformovat, aby bylo schopno zajistit trvalejší poskytování služeb. Našlo nové, více vyhovující prostory pro svou činnost mimo sokolovnu a ruku v ruce s tím začaly Tatrhy vyhledávat zdroje financování pro své fungování. Z počátku využily dotací Ministerstva vnitra, organizace IOM, různých nadací, sbírek či finanční podpory města. Tak vzniklo centrum Krajanka, které se od začátku

roku 2023 nacházelo v centru města Jablonec nad Nisou, v souladu se svou vizí na očích veřejnosti a blízko úřadům.

Cílem projektu bylo poskytnout služby přibližně tisícovce uprchlíků z Ukrajiny přicházejících v důsledku válečného konfliktu do obcí ORP Jablonec nad Nisou, Tanvald a Železný Brod. Realizace projektových aktivit měla zejména napomoci zkvalitnit komunikaci mezi cizinci a institucemi (úřady) v souvislosti se zajišťováním potřeb uprchlíků, podpořit zaměstnávání cílové skupiny, posílit informovanost v oblasti pracovního práva, podpořit vzdělávání mládeže, přispět k včasnému zachycení problémů na ubytovnách, naplnit volný čas členů komunity a přispět k minimalizaci negativních jevů v cílové skupině.

Projekt se zaměřoval na podporu dvou **cílových skupin**. Tou první byly rodiny a jednotlivci přicházející do České republiky z území v důsledku války s Ruskou federací. Jednalo se o dospělé, zejména matky s dětmi do 6 let, děti ve školním věku a dospívající mládež žijící zejména na území ORP Jablonec nad Nisou, Tanvald a Železný Brod a částečně také v městské části Liberec-Vratislavice nad Nisou. Z rozhovoru s realizačním týmem projektu vyplynulo, že služby Krajanky využívali i Ukrajinci pobývající v Liberci. *„Jsme tady jedna z mála komunitních organizací v Libereckém kraji. Ukrajincům pomáhají samozřejmě i ve CPIC, jsou tady i další organizace, ale lidé za námi přijíždějí i z Liberce. Často pro pomoc spjatou se zaměstnáváním, s bydlením, a taky využívají komunitní akce.“* (člen realizačního týmu) Potřeby ukrajinských uprchlíků se postupně proměňovaly. Toto zaznamenali už představitelé Tatrhy, když se poptávka po základních materiálních potřebách začala snižovat a vystřídalaly jí požadavky týkající se nalezení vhodného zaměstnání, lepšího bydlení, psychologické podpory, vzdělání a volného času dětí a mládeže či společných aktivit v rámci komunity. Značná pozornost byla věnována mládeži a mladým dospělým a podpoře jejich integrace, neboť se jednalo o skupinu ohrožených osob vyžadujících specifický přístup respektující specifika věku, rodinné konstelace a nedobrovolného odchodu z Ukrajiny do neznámého prostředí. Náročným bylo zejména období přechodu dětí na střední školu. Právě na zajištění identifikovaných potřeb byl zaměřen projekt financovaný z výzvy 54 OPZ+, jemuž se v případové studii věnujeme.

Druhou cílovou skupinou projektu byli poskytovatelé a zadavatelé sociálních služeb, služeb pro rodiny a děti a dalších služeb na podporu sociálního začleňování. Ze širokého spektra místních aktérů to byli například CPIC v Liberci, Magistrát města Jablonec nad Nisou, úřad práce, Městská policie v Jablonci nad Nisou, zdravotnická a školská zařízení, Speciálně-pedagogické centrum, neziskové organizace a další.

Projekt zahrnoval deset klíčových aktivit. **V rámci individuálních pracovních konzultací** byly poskytovány základní informace o pracovním trhu, pomoc s psaním životopisu, součástí bylo také vyhledávání volných pracovních míst v regionu.

Klíčová aktivita **skupinové konzultace na nouzových ubytovnách** se zaměřovala na zjištění situace ukrajinských uprchlíků v terénu (místě jejich pobytu), zejména v oblasti pracovního uplatnění, spokojenosti se zaměstnáním, ale i na další problémy, se kterými se přichozí potýkali. Interkulturní pracovníci nabízeli možnost individuální podpory formou konzultací v Krajance a zároveň uprchlíky seznamovali se základními informacemi o způsobech hledání zaměstnání a pracovní legislativě v Česku.

Příprava a realizace pracovních seminářů. V rámci projektu byla plánována realizace čtyř seminářů z oblasti práce a podnikání, jež byly zaměřené na hledání práce. Témata byly: překážky a jejich překonání, pracovní právo v ČR, daňové přiznání, jak si v Česku založit vlastní živnost a co to obnáší.

Bylo počítáno s tím, že obsah bude přizpůsoben aktuálním potřebám cílové skupiny a budou překládány v případě potřeby do ukrajinštiny.

Základní a bytové poradenství bylo poskytováno v prostorách centra v rámci sociální poradny, která byla otevřena v pracovní dny. Témata, se kterými se na pracovníky cílová skupina obracela, se týkaly bydlení, zajištění zdravotní péče či školy, žádostí o dávky, nostrifikace diplomů a napojení na návazné služby. Konzultace byly poskytovány klientům také telefonicky.

Další z aktivit spočívala v poskytování **tlumočnických služeb a doprovodů**, k čemuž docházelo jak telefonicky, tak osobně. Službu v Krajance zajišťovali interkulturní pracovníci se znalostí ukrajinštiny a češtiny. Často se jednalo o službu doprovodu s tlumočením při vyřizování záležitostí ve zdravotnických zařízeních, školách, úřadech, poradnách. Služba byla v rámci této aktivity využívána jak ukrajinskými klienty, tak pracovníky institucí a úřadů.

Práce s cílovou skupinou na nouzovém ubytování v ORP Jablonec směřovala od počátku k detekci problémů rodin i jednotlivců v nouzovém ubytování spadajícím do ORP Jablonec nad Nisou, ORP Tanvald a ORP Železný Brod. Jednalo se o 8 až 10 ubytoven, kde Krajanka působila dlouhodobě. Činnost zajišťovaná interkulturními pracovníky měla za cíl přímo v prostředí ubytoven poskytovat pomoc a podporu, monitorovat stav, a to vše s cílem předcházet negativním jevům spojených s nevhodným bydlením cizinců v zařízeních hromadného typu. Kromě práce s ubytovanými Ukrajinci docházelo i ke komunikaci s ubytovateli, kterým interkulturní pracovnice pomáhaly tlumočit nebo řešit konfliktní situace.

V Centru byla **realizována řada volnočasových aktivit**. Probíhaly mimoškolní aktivity pro děti od šesti let, které vedli lektori z řad dospělých Ukrajinců, kteří byli součástí komunity okolo Krajanky. Pro děti do 14 let byl organizován výtvarný a taneční kroužek. Pro věkovou kategorii od 15 do 25 let byly připravovány aktivity v rámci klubu pro mládež a mladé dospělé.

Odborní konzultanti poskytovali **individuální poradenství pro mládež od 15 do 25 let** na různá témata. Byla mezi nimi příprava na střední nebo vysoké školy, vytipování vhodných stáží, mapování potenciálu. Součástí aktivity byla také komunikace se školami a zjišťování situace na ubytovnách s cílem včasné identifikace nežádoucích situací u mládeže.

Do projektu byla zakomponována aktivita **skupinová psychoterapie**, která měla mít podobu skupinových sezení na různá problematická témata, která identifikuje v komunitě psychoterapeut. V průběhu realizace projektu ale došlo ke změně v realizaci aktivity, která byla přizpůsobena potřebám klientů. *„Skupinovou psychoterapii jsme změnilí na individuální a rodinnou. Bylo třeba řešit rodinné problémy, problémy ve vztazích rodičů s dětmi, šikanu dětí na školách, traumata, která si klienti přinášeli z války, sebevražedné a depresivní stavy.“* (člen realizačního týmu)

Realizace komunitních aktivit probíhala ve spolupráci s cílovou skupinou, která se dobrovolně zapojovala od plánování a příprav až po poskytnutí zpětné vazby po jejím konání. Konkrétně se jednalo například o pořádání Jarních slavností, Vánočního setkání nebo akce Svíčka¹⁹. Akce byly hromadného charakteru a konaly se buď v prostorech centra Krajanka, nebo na veřejném prostranství.

Délka projektu byla 18 měsíců, byl zahájen v březnu 2024 a ukončen v srpnu 2025. Nastavení **harmonogramu** nebylo snadné s ohledem na nejistou situaci kolem konfliktu na Ukrajině. *„Nikdo právě nevěděl, kdy to bude, kdy skončí ta válka, protože člověk si říká, že třeba už to bude za tři měsíce. Takže*

¹⁹ Akce Svíčka je pořádána 24. února jako připomenutí vpádu Ruska na Ukrajinu v roce 2022.

vládla nejistota v tom plánování dlouhodobém“. (člen realizačního týmu) Téměř všechny aktivity byly v harmonogramu rozloženy na celou dobu projektu. Výjimku představovaly Individuální pracovní konzultace a Individuální poradenství pro mládež od 15 do 25 let, které byly poskytovány po období 14 měsíců (květen 2024 až červen 2025). Důvodem pozdějšího zahájení/ukončení aktivit bylo jejich zajištěné financování z jiných zdrojů. Rozpočet projektu dosahoval částky 3 610 042,80 Kč.

Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi

Příjemcem podpory byla **organizace Tatrhy, z.s.**, která vznikla v roce 2017 za účelem pořádání kulturně-společenských trhů a jiných akcí pro veřejnost. Zaměřuje se i na osvětovou činnost, komunitní aktivity a na podporu integrace znevýhodněných skupin. Centrum Krajanka vzniklo v roce 2022 jako občanská dobrovolnická iniciativa pod názvem Centrum Sokolka a v prosinci 2022 se transformovalo na profesionální službu provozovanou výše zmíněným spolkem Tatrhy, z.s. Jednalo se o reakci na příchod uprchlíků z Ukrajiny. *„Tatrhy byly poměrně úspěšná akce, která tady byla od roku 2017. Spolek fungoval dlouho a dobře, vyzkoušeli jsme si spoustu věcí. Tohle téma nás okamžitě osobně zasáhlo.“* (člen spolku Tatrhy) *„Krajanka tak trochu vznikla i jako nějaký buffer nebo nějaký nárazník pro tu komunitu, aby se to zklidnilo, všechny ty problémy, aby vznikla nějaká důvěra a ta důvěra se mohla potom nějakým způsobem převádět do české komunity.“* (člen realizačního týmu)

Projekt neměl **partnera**. Krajanka ale v rámci svých aktivit spolupracovala s řadou organizací a institucí pracujících s uprchlíky z Ukrajiny. Sdílela informace o uprchlících, koordinovala sociální podporu a poradenství, účastnila se společné platformy na pomoc lidem z Ukrajiny. Spolupracovala s organizacemi jako CPIC v Liberci, Člověk v tísní, Centrum pro integraci cizinců, Adra, ACET ČR, Young Live. Rovněž navázala spolupráci s Magistrátem města Jablonec nad Nisou, Úřadem práce ČR, Městskou policií v Jablonci nad Nisou, zdravotnickými a školskými zařízení, zaměstnavateli a ubytovateli. Některé aktivity byly podporovány Hospodářskou komorou nebo Národním ústavem duševního zdraví. Nezastupitelné místo v zajištění služeb centra měla pomoc dobrovolníků.

Město Jablonec nad Nisou podporovalo chod centra Sokolka/Krajanka od jara 2022 po finanční stránce. Při psaní žádosti příjemce zvažoval jako partnera právě město Jablonec nad Nisou, se kterým probíhala od počátku uprchlické krize úzká spolupráce. Když byla projektová žádost schválena, tak Městský úřad Jablonec nad Nisou jednal s Tatrhy o personálním přesunu interkulturních pracovníků do projektu Krajanka. *„Oni mě vyložení i o to poprosili, protože ty interkulturní pracovníce dříve pracovaly na městě a říkaly, že my máme blíž i k těm lidem, těm Ukrajincům, takže bude lepší, když budou pracovat pro nás. Takže se to tam vyměnilo a byli za to rádi, že jsme se v tom osamostatnili a měli napojení.“* (pracovnice projektu) Město Jablonec považuje centrum Krajanka za důležitého prostředníka mezi ukrajinskými uprchlíky a městskými institucemi, úřady a dalšími organizacemi. Centrum bylo důležitým partnerem v komunitním plánování a pracovních skupinách, přinášelo důležité informace o potřebách cílové skupiny.

Úzká spolupráce probíhala také mezi centrem a **Městskou policií** v Jablonci nad Nisou. Z rozhovoru s manažerem prevence kriminality vyplynulo, že při náboru asistentů prevence kriminality k Městské policii v Jablonci nad Nisou spolupracovali právě s centrem Krajanka. To jim pomohlo najít muže a ženu z ukrajinské komunity, kteří byli vhodní pro výkon práce asistenta. Městskou policií je toho hodnoceno jako jednoznačný přínos pro výkon jejich práce. Asistenti navázaní na ukrajinskou komunitu pomáhali s monitoringem a prevencí nepříznivých jevů na ubytovnách, tlumočili a v případě potřeby zprostředkovávali kontakt na Krajanku. *„Porušování veřejného pořádku, tak to samozřejmě jsme*

schopni zařídit sami, když se tam něco takového stane. Když se to ale týká nějakého bydlení nebo vyřizování nějakých dokumentů, volnočasových aktivit, tak to už řeší Krajanka, případně jsme schopni je na ně odkázat.“ Manažer prevence kriminality k tomu ještě dodává: „*Já myslím, že hlavně pozitivní dopad je takový, že tady vlastně žádné výrazné problémy s touto komunitou nemáme.“*

Další organizace a instituce, o kterých realizační tým hovořil jako o spolupracujících partnerech, bylo **CPIC v Liberci, ukrajinský koordinátor Libereckého kraje, Člověk v tísni, Hospodářská komora:** „*Toto jsou všechno lidi a partneři, na které se obracíme, když je potřeba cokoliv řešit nebo oni se obrací na nás, když řeší nějaké krizové situace klientů.*“ Zkušenosti se spoluprací v rámci města i regionu mají v Krajance pozitivní. Ze začátku existence Krajanky její pracovníci občas pociťovali, že mohou být konkurenty pro jiné organizace, které v daném místě poskytují služby pro uprchlíky. Také se setkali s despektem vyplývajícím z kvalifikace svých pracovníků, kteří nebyli sociálními pracovníky. Své pevné místo v síti organizací poskytujících služby ukrajinským uprchlíkům si vybudovali svou dobrou znalostí cílové skupiny a kvalitou poskytovaných služeb.

Dále Krajanka spolupracovala s **úřady práce**, kdy se nejednalo jen o pomoc při zprostředkování zaměstnání, ale také o pomoc s vyřizováním humanitárních dávek. Asistence včetně tlumočení při komunikaci osob s dočasnou ochranou s úředníky pomáhala urychlit proces podání žádosti, a tím i vyplacení dávek, které byly pro klienty často jediným příjmem.

Interkulturní pracovníci si dlouhodobě budovali síť kontaktů s **majiteli ubytoven a majiteli bytů**, komunikovali s realitními makléři. To jim následně umožnilo rychle a pružně propojovat místní aktéry s cílovou skupinou. Zprostředkování kontaktů urychlovalo řešení problémů cílové skupiny s ubytováním a předcházelo se tím konfliktům a nežádoucím situacím na ubytovnách.

Podobný vzorec používali konzultanti Krajanky i v případě podpory hledání pracovního uplatnění klientům, kdy proaktivně oslovovali **podniky i malé firmy**. Zjišťovali, zda zaměstnavatel nebude v dohledné době přijímat nové zaměstnance. Zjišťovali také podmínky zaměstnání apod., aby tyto informace mohli předat svým klientům. „*Nevím, jestli to říkám jako dobře, uvedu situaci mezi zaměstnavatelem a tím klientem – potenciálním zaměstnancem. Pokud my už něco zjistíme, můžeme předem zmapovat ten terén, oslovit pár zaměstnavatelů dopředu, pak už víme, že když někdo přijde, že mu řekneme, kam se obrátit. ... Když se dá mluvit v češtině, tak je to pro zaměstnavatele srozumitelné a podaří se tak vyřešit spousta věcí.*“ (pracovník projektu)

Způsob práce s cílovou skupinou

Z provedených rozhovorů vyplynulo, že zásadní pro oslovení cílové skupiny bylo monitorování a kontaktování uprchlíků přímo v terénu v kombinaci se šířením letáků, udržováním nástěnek a postupným budováním sociálních sítí s aktuálními a věrohodnými informacemi.

Pracovníci Krajanky zvolili pro vyhledávání a oslovování cílové skupiny několik způsobů. Realizační tým i pracovníci přímé péče se shodli na tom, že velký účinek měly **sociální sítě**. Komunikovali přes Viber a měli profil na Facebooku s téměř 800 sledujícími. „*Každý týden děláme program, kde píšeme plánované aktivity. Potom máme viberovou skupinu, kde se lidé mohou zeptat a dostanou odpověď. Dáváme tam různé informace, co se kdy a kde bude konat, pro koho je aktivita určená. A máme stránku na Facebooku, která také funguje skvěle.*“ (pracovník projektu) Informovanost skrze sociální sítě si klienti, se kterými proběhl rozhovor, pochvalovali, a to včetně seniorů.

V samotných počátcích existence Krajanky byly využívány **letáky**, které rozdávali interkulturní pracovníci v rámci **monitoringu na nouzových ubytovnách**. Byly k dispozici na místech, kam uprchlíci přicházeli (např. KACPU). Prostřednictvím letáků šířili informace o existenci centra Krajanka a jeho službách. Osvědčily se vlastní nástěnky Krajanky rozmístěné na ubytovnách. Budování komunikačních kanálů od samotných počátků hodnotil realizační tým jako klíčový: „*Komunikační kanály, to je možná věc, která je podceňovaná. Ale od začátku jsme si budovali Viber skupinu, sbírali maily, roznášeli jsme letáčky na všechny ubytovny. To děláme do dneška. Na letácích mají adresu i obecný program, informace o tom, s čím můžeme pomoc a co nabízíme.*”

Cílová skupina, která nevyužívala sociální sítě, nebo se jednalo o nově přichozí uprchlíky, byla často informována metodou sněhové koule, kdy se informace o Krajance šířila v komunitě. Například senioři byli často vtaženi do dění v Krajance přes své děti. Interkulturní pracovníci měli přehled, kteří klienti nepoužívají internet a ty pak informovali **telefonicky nebo osobně v terénu**.

Specifické bylo kontaktování a **zapojení cílové skupiny z řad teenagerů**. Pracovníci Krajanky postavili činnost s mládeží (15–25 let) na budování bezpečného prostředí, důvěře a dlouhodobé podpory. „*Trvalo to skoro dva roky, než jsme vybudovali důvěru, a teď už k nám přicházejí a ptají se ... na důležité věci v životě.*” (pracovník projektu) Postupně se komunita ukrajinské mládeže a mladých dospělých – Klub mládeže, rozrostla na 120 členů, z nichž 30 až 40 bylo v době rozhovoru aktivních.

Aktivity v Krajance měly jak skupinový charakter, tak podobu individuálního poradenství. V případě **skupinových aktivit** se jednalo o **kroužky pro děti**, o které byl neustále velký zájem, nebo **komunitní akce**, do jejichž příprav se zapojovala cílová skupina. „*Komunitní aktivity, to je takový stmelovací, spojovací prvek. ... Je to taková aktivita přímo pro lidi z Ukrajiny a zároveň cílíme i na českou veřejnost tak, aby to pro ně bylo nějak atraktivní a přidali se. Děláme tyto aktivity třikrát až čtyřikrát do roka.*” (člen realizačního týmu) Pro věkovou kategorii od 15 do 25 let byly připravovány aktivity v rámci **klubu pro mládež a mladé dospělé**. Podstatou práce s touto cílovou skupinou bylo její zapojení do vymýšlení a přípravy akcí v součinnosti s lektory. Teenageři a mladí dospělí participovali například na přípravě a realizaci teambuildingových akcí, výletů, poznávání okolních míst, filmovém klubu atp. Důležitou součástí této klíčové aktivity bylo doučování a příprava na přijímací zkoušky, na čemž se podíleli velkou měrou dobrovolníci.

Skupinového charakteru byly i **pracovní semináře** nebo **skupinové konzultace na nouzových ubytovnách**, přičemž intenzita a potřebnost druhé zmíněné aktivity se v průběhu projektu proměňovala. Pracovník projektu popisoval situaci v druhé polovině realizace projektu takto: „*Skupinových konzultací na nouzových ubytovnách oproti původnímu plánu hodně ubývá. Sice na ubytovny chodíme, ale začali jsme hodně spolupracovat s ukrajinskými preventisty, které tady v Jablonci máme. ... Vzájemně si předáváme informace a není tudíž potřeba tam až tak chodit a radit těm lidem. Navíc ukrajinských uprchlíků na ubytovnách ubylo.*”

Mezi žádané **individuální aktivity** patřily **pracovní konzultace**. Při realizaci aktivity byl kladen důraz na spolupráci s úřadem práce a dalšími organizacemi jako Okresní hospodářskou komorou v Jablonci nad Nisou. Docházelo k cílenému oslovování zaměstnavatelů a spolupráci s nimi. Konzultace byly poskytovány ukrajinským uprchlíkům, kteří měli zájem nalézt zaměstnání, ať byli evidováni na úřadech práce nebo hledali jiné pracovní uplatnění, které lépe odpovídalo jejich potřebám. Mezi klienty byly také zranitelné osoby starší 65 let nebo matky s dětmi do 6 let, pro které bylo nalezení zaměstnání obtížnější. V rámci **základního a bytového poradenství** cílová skupina dostávala odpovědi týkající se bydlení, zdravotní péče, vzdělávání, dávek apod. „*Základní a bytové poradenství tady dělají ...*

interkulturní pracovníci, kteří umí ukrajinsky i česky a jsou na tu cílovou skupinu hodně napojení a jsou schopni poskytnout rady odpovídající jejich potřebám.“ (člen realizačního týmu projektu) Interkulturní pracovníci poskytovali také **tlumočnické služby a doprovody** jak telefonicky, tak osobně. Častými klienty byli senioři, kteří se nenaučili česky. Stávalo se také, že lékař podmiňoval ošetření ukrajinských uprchlíků přítomností tlumočnicka. Na základě potřeb cílové skupiny byly původně zamýšlené skupinové **psychoterapie** nahrazeny individuálními a rodinnými. Bylo třeba řešit rodinné problémy, problémy ve vztazích rodičů s dětmi, šikanu dětí na školách, traumata, která si klienti přinášeli z války, sebevražedné a depresivní stavy.

Noví klienti přicházeli do centra Krajanka a současně se zapojovali do aktivit projektu po celou dobu realizace. *„Není dne, aby někdo nový nepřišel. Hodně lidí tady žije od počátků války, ale dozvěděli se o nás třeba až teď, nebo přijíždí třeba z Lípy nebo z Brodu.“* (pracovnice projektu)

Klienti na začátku přicházeli a řešili s pracovníky jeden problém a postupně se nabalovaly další služby či projektové aktivity, díky kterým se do Krajanky vraceli a byli zapojeni dlouhodobě. Krajanka podporovala klienty od první chvíle po příchodu do Česka, nejprve s nimi řešila ubytování, zajištění dokumentů, hledání zaměstnání, výuku češtiny, školní docházku, později využívání psychologického poradenství či volnočasové aktivity. *„Pak najednou zjistí, tady jsou kroužky pro děti. Tady je kurz češtiny v rámci jiného projektu. Aha, vy pomáháte i s bydlením, no prostě najednou vědí, že se na nás mohou obrátit, když jim nastane jakákoliv životní situace, takže prostě pak pravidelně do centra chodí.“* (pracovník projektu)

Pracovní poradci se shodovali, že s tím, jak rostla klientova orientace a soběstačnost, znalost češtiny, tak **se měnila i podoba poskytované služby**. Například z hledání jakékoli práce se přesouvali k hledání kvalifikovaného zaměstnání, nostrifikaci diplomů či zahájení podnikání. S tím zase souviselo hledání lepšího bydlení, kdy na počátku dostačující nouzové ubytování Ukrajinci nahrazovali za byty.

Co se týče kontinuity spolupráce s účastníky, tak někteří využívali služeb Krajanky dlouhodobě, docházeli, aby se zlepšovali v češtině, účastnili se kroužků, podíleli se na realizaci komunitních aktivit, psychoterapie. Někteří využili krátkodobě poradenství, konzultace nebo tlumočení jen v krizových okamžicích života, když například přišli o zaměstnání, dítě přecházelo na střední školu, hrozila jim ztráta bydlení nebo řešili závažný zdravotní problém.

Projekt byl nastaven spíše na poskytování krátkodobých služeb pro větší množství klientů, a proto byla cílová hodnota stanovena na 30 osob, které využily podporu v rozsahu více než 40 hodin. Vedoucí centra v květnu 2025 sdělila: *„Tohle kritérium jsme už teď skoro naplnili. Může se stát, že přijde více lidí a objeví se na konci projektu místo původně 30 plánovaných třeba 50.“* Na konci února dosáhlo na vyšší než bagatelní podporu 28 lidí.

Přínosy pro cílovou skupinu

„Naše očekávání bylo, že ti lidé budou schopni žít samostatně na novém místě, kde se ocitli bez znalosti jazyka, bez znalosti kultury daného místa a že pro ně budeme takovým zázemím, do kterého se budou moci vracet a budou se díky němu moci odrazit, když budou potřebovat.“ (pracovník projektu) Z této vize vycházeli představitelé organizace Tatrhy a snažili se ji promítnout do očekávaných přínosů projektu, jimiž byly:

- zlepšení orientace cílové skupině v novém prostředí;
- snížení zatížení úřadů při vyřizování agendy spojené s osobami s dočasnou ochranou;

- zefektivnění komunikace mezi touto komunitou a úřady a dalšími místními aktéry;
- snižování negativních sociálních (nezaměstnanost, bezdomovectví, kriminalita) v ukrajinské komunitě v Jablonci nad Nisou a okolí;
- podpora trávení volného času ukrajinských dětí a mládeže.

S přínosy projektu se ztotožňoval jak realizační tým, tak pracovníci v přímé práci i oslovení zástupci místních organizací a úřadů. Z pohledu pracovníků, kteří měli přímou vazbu na cílovou skupinu, byly dopady viditelné v několika doménách. První z nich bylo zlepšení **orientace v českém prostředí**, kam řadili znalost zákonů a norem, pochopení zdravotního a školského systému, občanských povinností a vůbec orientaci v každodenních věcech, které mohou být pro Čecha samozřejmé, ale pro cizince naopak novinka (třídění odpadu, systém dopravy, označení poštovní schránky). „*Já bych řekla, že Krajanka v rámci tohoto projektu pomohla zorientovat uprchlíky v českých zákonech a nařízeních. Protože oni přišli z úplně jiného prostředí, neznali spoustu věcí. Nevěděli, že nemají rodné číslo a kde ho mají získat.*“ (pracovník projektu) Tato poradenská a osvětová činnost pomáhala předcházet budoucím komplikacím či porušování zákonů a norem z neznalosti. „*Já si myslím, že ten projekt a vůbec činnost Krajanky pomohla uprchlíkům seznámit se s novou zemí, jaké mají povinnosti, kam a s čím se mohou obrátit, jak se to tady řeší. Pomohli také se znalostí českého jazyka Ukrajinců.*“ (spolupracující subjekt)

Krajanka hrála významnou roli prostředníka mezi ukrajinskými uprchlíky a městskými institucemi, úřady a dalšími organizacemi (úřad práce, sociální správa, školství apod.). Jejím přínosem bylo **zvýšení dostupnosti informací i dalších služeb** pro cílovou skupinu. Důležitým prvkem byla **důvěra** ukrajinských uprchlíků, kterou si dokázala získat. „*Přínosné pro integraci jsou jednoznačně doprovody cílové skupiny na úřady a tlumočení, pomoc s bydlením.*“ (spolupracující subjekt) „*Protože v Krajance ovládají především tu komunikaci s nimi a je výborné, že Ukrajinci se na ni opravdu obrací. ... My jsme teď zahájili činnost kontaktního místa k bydlení a sociální pomoc, tak vidíme, že ukrajinští občané nemají takovou důvěru v to, aby k nám chodili, ale v tu Krajanku ano.*“ (spolupracující subjekt)

Krajanka byla vnímána městem Jablonec jako důležitý partner v komunitním plánování a pracovních skupinách, což přispělo k **systémovému začleňování cílové skupiny projektu do života města**. „*Když jsme nedávno předělávali politiku bydlení a přidělování městských bytů, tak se nám tam podařilo dostat i ty ukrajinské uprchlíky, aby si i oni mohli podat žádost o byt, to bylo v podstatě do té doby nemožné.*“ (spolupracující subjekt)

Dále je to oblast zaměstnání a s tím spojená **ekonomická soběstačnost**. V Krajance pomáhali cílové skupině s orientací na českém pracovním trhu, s řešením pracovních-právních problémů, komunikací s úřadem práce. Konzultanti Krajanky si vybudovali síť kontaktů se zaměstnavateli v regionu, což zefektivnilo hledání práce pro cílovou skupinu a zvýšila se ochota firem přijímat uprchlíky. Za dobu projektu byl zaznamenán posun v charakteru pracovního poradenství, kdy se stále častěji cílová skupina obracela například s žádostí o pomoc s nostrifikací dokladů o vzdělání, aby mohli získat kvalifikovanější práci. S pracovním uspokojením rostlo sebevědomí, zlepšovaly se ekonomické podmínky a v důsledku toho také **životní podmínky uprchlíků**. „*Já si myslím, že mít práci obecně je úplně skvělá věc. Člověk má peníze a zvedá se mu i sebevědomí, změní prostředí. Snažíme se, aby pracovní prostředí bylo česky mluvící, aby se učili jazyk. ... Mají potom třeba víc peněz na to, aby se odstěhovali do lepšího bydlení. A to má dopad na děti.*“ (pracovnice projektu) Pozitivní dopady v oblasti zaměstnávání cílové skupiny projektu potvrdila i zástupkyně spolupracujícího subjektu: „*Opravdu spousta těch rodin, žijí už úplně normální životem, našli si práci, dokonce mají uznané vzdělání, takže pracují ve svém oboru, jazyk ovládají velmi dobře. Děti prospívají ve škole.*“

Realizace projektových aktivit napomáhala **prevenci sociálních problémů v ukrajinské komunitě** tím, že podporovala zapojení uprchlíků do běžného života a dávala jim podporu, aby se stali plnohodnotnými občany města. *„Díky tomu projektu a díky činnosti Krajanky taky u nás pracovali a pracují uprchlíci pro náš Magistrát. ... Přes Krajanku jsme je nakontaktovali, aby opravdu měli zájem. Krajanka jim vysvětlila, o co jde. My bychom jim to těžko vysvětlovali, nevím, jak by to dopadlo.“* (spolupracující subjekt)

Další přínos projektu byl shledáván v doméně **vzdělávání dětí a mládeže**. Systematický přístup pracovníků centra v rámci, kterého pracovali jak s rodiči, tak s jejich potomky, zahrnoval vysvětlení systému školství, apely na plnění povinné školní docházky a motivaci k pokračování teenagerů ve studiu na středních a vysokých školách. Úspěšná byla kombinace poradenství (pomoc s přihláškami) a aktivit v rámci Klubu mládeže (např. návštěvy dnů otevřených dveří na školách). S výraznou podporou Krajanky na jaře 2025 skládalo přijímací zkoušky na střední školy okolo 20 dětí. *„A teprve teď“ vidíme, že naši mladí se učí na středních školách nebo liberecké univerzitě atd. Tak to je taky praktický přínos, protože teď už budou mít nějakou profesi nebo jsou na vysoké škole.“* (pracovník projektu)

Osmnáctiletý klient Krajanky, který žil v Česku sám, považoval centrum Krajanka za svou rodinu a díky jeho podpoře se připravuje na studium na vysoké škole. Chce tak navázat na úspěšně ukončenou střední školu na Ukrajině. *„Hlásím se na Technickou univerzitu v Liberci, na obor mechatronika. Už mám přijímací zkoušky 4. června. Když bude všechno v pořádku a udělám ty zkoušky, tak budu studovat.“*

Na případu Saši je možné doložit i další z přínosů projektu a tím je **prevence rizikového chování a psychických obtíží u mládeže a mladých dospělých** prostřednictvím smysluplných a zároveň zajímavých volnočasových aktivit, které respektovaly potřeby této věkové skupiny uprchlíků. Teenageři se cítili v centru bezpečně, dostávali zde svůj prostor, mohli se stýkat se svými ukrajinskými vrstevníky. *„Krajanka dala teenagerům možnost uklidnit se, protože byli v šoku, takže to opravdu vidíme, že teď jsou mnohem klidnější.“* (pracovník projektu) Mohli na chvíli opustit prostředí ubytoven či penzionů, kde bydlí. Měli i bezpečný virtuální prostor na Viberu, který byl pod dohledem pracovníka pro mládež, který respektoval, že se jedná o místo pro komunikaci mladých.

Pozitivní dopad projektových aktivit na předcházení nežádoucímu jednání dokládá na konkrétním příkladu zástupce spolupracující organizace: *„Řešili jsme tady nějaký problém s mladou ukrajinskou slečnou. Skončilo to i na policii. Byly tam nějaké problémy, že tady na sebe navazovala nějaké děti, právě z té komunity. ... Chtěli tady vytvořit nějaký gang, nebo něco takového. Tak to se naštěstí podařilo zarazit. V Krajance se jí ujali, pak začala chodit někam do práce a navštěvovat nějaký kroužek. Takže naštěstí pro ni našli jiné vybití jinde než někde venku na ulici.“*

Klienti, kteří se zúčastnili rozhovorů, opakovali, že Krajanka pro ně byla **bezpečné prostředí**, kde mohli zapomenout na denní starosti, navázat vztahy, získat důvěru v okolí i v sama sebe. Nepřicházeli jen, když něco potřebovali, bylo to místo, kde jim bylo dobře. *„Bydlím v hotelu. Tam mluvím jen málo, trochu se to dá, ale v Krajance mám kamarády. Mám tady nějakou práci nebo v centru pracuji na projektu. Je to pro mě důležité, protože jsem sociální člověk – a bez lidí nemůžu žít. Bez Krajanky, bez klubu pro mládež, by to pro mě bylo moc špatné.“* (účastník projektu)

V rámci projektu byla jednou z aktivit realizace komunitních aktivit. Díky nim se **dařilo budovat jak pozitivní vazby v rámci ukrajinské komunity, tak propojovat ukrajinskou komunitu a majoritu**. Nejen díky akcím ve veřejném prostoru (Svátky jara, Vánoce, výstavy výtvarných prací, vystoupení tanečního kroužku), ale celkovým přístupem centra Krajanka se dařilo ovlivňovat názory na uprchlíky, mírnit předsudky a zlepšovat jejich integraci v Jablonci nad Nisou a okolí. *„Jsme v centru města, chodí kolem*

nás moře lidí a můžou nahlédnout. Nejsme prostě nikde schovaní a hrdě se hlásíme k Ukrajině. A i tím, jak děláme ty akce, tak tam i zveme Čechy a chodí ... mají tu možnost se setkat.“

Příběh účastníka projektu – paní Marina

Paní Marina pochází ze Zakarpatské Ukrajiny a do Česka přijela v roce 2022 krátce po vypuknutí války. Její manžel v Česku už delší dobu pracoval a vzhledem k narůstajícímu nebezpečí spojeným s válečným konfliktem ji přemluvil, aby s dětmi přijela za ním. *„Manžel mi začal volat, že je nervózní a že spousta jeho kolegů tady v Česku a kamarádů mu prostě řeklo, dostaň svou rodinu sem, protože už je to u vás nebezpečné a my ti klidně pomůžeme.“*

Marina vzala jejich dvě nezletilé děti a přijela s jedním kufrem do Čech, původně jen na dva týdny, ale zůstali až dosud. Od počátku měla celá Marinina rodina podporu manželova nadřízeného, a to po stránce materiální, při zajištění bydlení i hledání práce. Po příjezdu téměř hned nastoupila do zaměstnání v místní firmě, kde vydržela téměř dva roky. Když byla kvůli snižování stavů propuštěna, necítila se psychicky dobře a seděla bezradně doma. *„A moje kamarádka, která tam ještě doted pracuje, tak mi řekla, běž se zeptat do Krajanky, co máš dělat. Protože samozřejmě jsem neznala ten postup tady v Česku, jak se dál pokračuje, jak je to s úřadem práce, jestli se mám hlásit, za jak dlouho a tak dále.“*

Když si řekla v Krajance o pomoc, konzultanti jí poradili další postup ohledně evidence na úřadu práce. Paní Marina měla nárok na podporu v nezaměstnanosti a mezitím jí v Krajance intenzivně podporovali v hledání nového zaměstnání. Výhodou bylo, že se Marina dokázala domluvit česky, a to díky komunikaci s českými kolegy v předchozím zaměstnání, a absolvování kurzů českého jazyka pořádanými CPIC v Liberci a soukromou firmou (získala certifikát na úrovni A1 a A2). Za dva měsíce paní Marině volala pracovnice Krajanky, že se v Liberci otevírá malá firma zaměřená na zpracování skla. *„Že zaměstnají pět Ukrajinek, které by měly zájem a tvořily by rukama. A řekli, že tam jsou skvělí, a vy se tam paní Marino hodíte i jako překladatel.“* V této práci je paní Marina už více než rok, ve firmě jí zaučují do českého řemesla – výroby skleněných šperků. Kromě samotné ruční práce se už stará i o objednávky na e-shopu, jejich distribuci a drobnou administrativu. Práce je na celý úvazek na ranní směny, což ji umožňuje se starat o rodinu.

Soužití rodiny po příjezdu do Česka nebylo jednoduché. Manželé si museli zvykat na nový způsob života, kdy je celá rodina pohromadě. Několik let manžel pracoval v České republice a vracel se na Ukrajinu za rodinou vždy jen na nějaký čas. Navíc manželovi hrozila z důvodu vážných zdravotních problémů ztráta zaměstnání. Proto manželé využili rodinnou terapii, kterou v Krajance nabízeli.

Paní Marina se rozhodla, že musí vyřešit problémy, které všem členům rodiny přináší místo, kde od svého příchodu bydleli. S ubytováním byli spokojeni, ale každodenní komplikace s přesuny do práce a do školy už vnímala jako omezující. *„Teď jsme se obrátili ještě o pomoc do Krajany kvůli bytu. Tam, kde bydlíme, je pro nás trošku těžké dojíždění. Já pracuji v Liberci. Dcera studuje v Liberci, manžel pracuje v Jablonci a syn se učí v Jablonci. Takže hodinu a půl mi to trvá ráno a pak zpátky zase večer, takže mi to třeba zabere tři hodiny denně a já bych chtěla ten čas ušetřit pro rodinu.“* Našli si tedy pronájem bytu v Jablonci nad Nisou, kam se budou stěhovat. Pracovnice Krajanky pomohla s kontrolou smlouvy a při komunikaci s makléřem, protože paní Marina se necítila v této situaci komfortně. *„Byla jsem úplně nadšená, že mi to prostě pomohli udělat, protože já se opravdu trošku bojím. Nebyla jsem nikdy v takové situaci.“*

Co se týče budoucnosti, má paní Marina jasno. Pokud se vrátí na Ukrajinu, tak až když starší dcera vystuduje střední školu a syn dochodí 9. třídu základní školy. Oběma dětem ukončila oficiálně školní docházku na Ukrajině krátce po odjezdu do Česka a soustředila všechny síly na to, aby se všichni rychle integrovali do české společnosti.

Pro Marinu je Krajanka důležitým místem, kde její rodina hledala s důvěrou podporu při orientaci v náročných životních situacích. Je vděčná za přístup, který v organizaci zažila, a vnímá Krajanku jako upřímnou a důvěryhodnou pomoc Ukrajincům v nouzi. Oceňuje ochotu pomoci i v na první pohled obyčejných situacích, které ale cizince mohou znejišťovat a trápit. *„Krajanka je opravdu ta organizace, která nejenom pomáhá. Ty přijdeš a ona ti řekne, hele, všechno bude v pořádku, my to vyřešíme. My zavoláme, my určitě budeme hledat, určitě na vás myslíme a jenom ta slova pomáhají Ukrajincům, aby prostě tady byli v klidu. Prostě aby si plánovali svůj další život.“*

Zkušenosti z realizace

Tatry měly kromě projektu Česko-ukrajinské centrum Krajanka i další projekty a podporovatele. Díky tomu se jim dlouhodobě dařilo **propojit aktivity v tomto projektu s dalšími činnostmi**, jako například výukou českého jazyka, čtenářskými kroužky, potravinovou bankou, posilováním digitálních dovedností nebo provozem klubu pro ukrajinské seniory. Osoby s dočasnou ochranou, ale i Ukrajinci žijící v Česku déle než tři roky tak měli na jednom místě ucelenou nabídku služeb, které na sebe navazovaly, prolínaly se a často účast v jedné aktivitě posilovala kompetenci potřebnou pro úspěch v další. Stmelujícím prvkem byl jasný cíl – integrace osob, které k nám přišly z důvodu války.

Jako příklad dobré praxe uváděli pracovníci projektu spolupráci **s majiteli ubytoven a majiteli bytů**. Osobní návštěvy interkulturních pracovníků na nouzových ubytovnách (Krajanka jich po dobu projektu obhospodařuje minimálně osm) nebyly spojeny jen s konzultacemi pro Ukrajince, ale také komunikací s ubytovateli, kterým pomáhali při řešení krizových situací na ubytovnách. *„A když prostě se ocitne nějaký člověk v krizi, tak máme tu ubytovnu ověřenou, chodíme tam a víme, že tam prostě je pořádek, že lidé tam žijí prostě pospolu docela slušně, tak voláme. Pokud je někdo v krizi, potřebuje hned najít třeba ubytování, fakt můžeme zavolat večer kdykoliv a oni nám vyjdou vstříc, takže musím říct, že tam jsou ty pozitivní efekty.“* (pracovnice projektu) Část cílové skupiny se postupem času stěhovala z ubytoven do bytů a pracovníci Krajanky pomáhaly zmapovat ubytovací možnosti, zprostředkovat kontakt s majitelem bytu, případně tlumočit při prohlídce. Napomáhali tak překonat prvotní jazykovou bariéru, případně odstranit původní neochotu majitele pronajmout byt neznámým Ukrajincům.

Stálý zájem byl zaznamenán u individuálního pracovního poradenství. V průběhu projektu se ale částečně proměnil charakter a obsah konzultační činnosti. Cílová skupina postupně hledala dlouhodobější zaměstnání, zvyšoval se zájem o kvalifikovanější práci, nostrifikace diplomů. Cílové skupině se dařilo najít lepší uplatnění na trhu práce. Konzultanti vyhledávali možnosti u místních firem a organizací, doporučovali Ukrajincům volná místa, dařilo se tak budovat **dlouhodobou spolupráci se zaměstnavateli** v regionu.

Pracovní konzultanti však připouštějí i **neúspěchy a bariéry spojené s podporou zaměstnávání** cílové skupiny, které jsou dány vnějšími podmínkami. *„Ale co se nám jako by nepovedlo, nepovedlo se nám třeba najít uplatnění pro důchodce nebo lidi těsně před důchodem. Je to velmi problematické, už to, že se špatně učí jazyk. ... Naši klienti jsou donuceni v tomto věku pracovat i z finančních důvodů.“* (pracovník projektu) A problematická je také pomoc klientům, kteří **pracují pro agentury**. *„Potom teda, když nechce zaplatit agentura, tak tam je to problém. Tam úplně ty pozitivní dopady nemáme. Ale zase*

můžeme vyplnit žádost a podat ji na úřad práce, inspektorát. Toho klienta nepustíme, nenecháme ho v tom, že nedostane zapláceno.“ (pracovník projektu)

Centrum Krajanka stavěla svou práci s klienty **na budování důvěry a bezpečného prostředí**. Tento přístup jednoznačně přispěl k posílení přínosů projektu pro cílovou skupinu. Děti od 6 let chodily do kroužků, kde si prostřednictvím výtvarných a tanečních aktivit vyrovnávaly s odchodem z Ukrajiny a příchodem do cizojazyčného prostředí, mohly zde mluvit ve svém rodném jazyce, trávit smysluplně volný čas mimo ubytovny, kde dlouhodobě žily. Působilo to preventivně i terapeuticky. Osvědčil se postup dát mládeži prostor a **příležitost podílet se na volbě programu**. *„Díky klubu pro mladé ... mezi sebou nacházejí vzájemnou podporu. ... Takže jednak je to ten cíl, že prostě se jim podařilo dobře vplout do života v nové zemi a je tam paralelně vedle toho ten cíl té pospolitosti, pocitu, že někam patřím a nějaké vzájemné důvěry.“* (pracovník projektu)

Realizační tým byl spokojen s širokým spektrem klíčových aktivit projektu. Díky tomu se **dařilo pracovat s cílovou skupinou dlouhodobě a systematicky**, a to jak s jednotlivci, tak rodinami a napříč věkovými kategoriemi. Projekt umožňoval integraci nově příchozích válečných uprchlíků, ale zároveň se zaměřoval i na tu část cílové skupiny, která zde byla od počátku války, a její potřeby se s délkou pobytu v Česku měnily.

Realizační tým viděl úspěch projektu v tom, že se aktivitách a jejich realizaci mohla **aktivně účastnit cílová skupina**, participovat na jejich vzniku a naplnit: *„že se přímo do těch služeb může aktivně zapojovat ta komunita a vytvářet je vlastně sami sobě, že se aktivně mohou zapojit do jakýchkoliv činností, chtějí nebo kde cítí, že se můžou zapojit. Tak ta komplexnost, propojenost s cílovou skupinou, ta participace přímo vlastně těch lidí z Ukrajiny je důležitá pro to, aby ta služba mohla být kvalitní.“*

Základem integrace cílové skupiny byla **znalost českého jazyka**. Výuka češtiny nebyla součástí podporovaných aktivit projektu, ale všichni komunikační partneři se shodli, že bez ní se snižuje možnost získat zaměstnání, vyřídit si běžné záležitosti. Tlumočení a doprovody interkulturních pracovníků předcházely nedorozuměním na úřadech, na ubytovnách, ve školách, u lékaře. Znalost češtiny umožňuje teenagerům pokračovat ve studiu na střední nebo vysoké škole, dospělým zase najít kvalifikovanější práci a být samostatnější při vyřizování běžných záležitostí. Pracovníci přímé péče se přimlouvají, aby pro ukrajinské uprchlíky byly státem dotovány kurzy českého jazyka pro pokročilé, protože se zvětšuje skupina těch, kteří zvládli úroveň A1, A2 a mají zájem dále se zlepšovat, aby mohli vykonávat svou profesi nebo zastávat pozici s vyššími nároky na komunikační dovednosti.

8. Případová studie – projekt Dumka: Multioborová podpora v oblasti duševního zdraví uprchlíků z Ukrajiny

Úvod

Případová studie se zaměřuje na projekt DUMKA: Multioborová podpora v oblasti duševního zdraví uprchlíků z Ukrajiny, který byl realizován organizací Agency for Migration and Adaptation AMIGA, z.s. Projekt s registračním číslem CZ.03.02.01/00/23_054/0003944 byl financován v rámci Operačního programu Zaměstnanost plus (OPZ+) v rámci výzvy č. 03_23_054 Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny (2).

Záměrem vypracování případové studie je zachytit dobrou praxi projektu zaměřeného na sociální začleňování osob z Ukrajiny, která může sloužit jako inspirace pro další žadatele, prezentovat úspěchy a přispět k publicitě výsledků výzvy.

Zdrojem dat pro případovou studii byly kvalitativní individuální a skupinové rozhovory – s realizačním týmem projektu (3 participantky), skupinový rozhovor s pracovníky, kteří se podíleli na přímé práci (5 participantek), tři rozhovory proběhly s účastníky projektu a dva s pracovníky spolupracujících subjektů (Krajská koordinátorka strategického řízení adaptace-integrace držitelů dočasné ochrany z Ukrajiny a interkulturní pracovnice ze spolupracující neziskové organizace). V průběhu května a června 2025 proběhlo sedm rozhovorů, do kterých bylo zapojeno 13 participantů.

Vize projektu

Projekt DUMKA organizace AMIGA reagoval na potřebu poskytování komplexní psychosociální podpory uprchlíkům z Ukrajiny, kteří čelili celé řadě problémů včetně válečného traumatu, ztráty blízkých, existenční nejistotě a psychickým obtížím. Pracovníci AMIGY považovali za nezbytné reagovat na výstupy průzkumu, který uváděl, že přibližně 70 % ukrajinských uprchlíků žije s určitou formou deprese, a téměř 60 % trpí symptomy úzkosti.²⁰ Opřeli se o tezi, že duševní zdraví hraje klíčovou roli ve schopnosti uprchlíků integrovat se do české společnosti a na trh práce.

Projekt DUMKA vznikl jako společná iniciativa několika organizací a hl. města Praha, utvářel se ve spolupráci s tehdejší Metropolitním zdravotnickým servisem, organizacemi Green Doors, Fokus Praha a Magistrátem hl. m. Prahy. Hlavní myšlenkou projektu bylo vytvořit příležitost pro ukrajinské psycholožky, které samy uprchly před válkou do Česka, aby mohly poskytovat psychologickou podporu svým krajanům nuceně odcházejícím z Ukrajiny. Cílem bylo zároveň podpořit profesní začlenění těchto odbornic do českého systému sociálních a podpůrných služeb, jejichž kapacita nebyla s ohledem na rozměr nucené migrace dostačující. Realizace této myšlenky ale narážela v praxi na praktické obtíže – zejména jazyková bariéra a neznalost fungování českého systému bránily rychlému zapojení psycholožek do zdejší odborné praxe. Organizace AMIGA se proto zhostila klíčové role v podpoře začlenění těchto odbornic. Zajišťovala pro ně kurzy českého jazyka, podporovala proces uznávání kvalifikací (nostrifikace), organizovala supervize, podpůrné skupiny a vytvářela bezpečný prostor pro sdílení a vzájemnou podporu. Vlivem přirozeného vývoje převzala AMIGA v roce 2023 kompletní vedení projektu DUMKA a z důvodu potřebnosti poskytovaných aktivit (do března 2024 se na organizaci obrátilo více než 1 200 uprchlíků) zažádalo vedení organizace o finanční podporu z OPZ+, kterou získalo.

Hlavním cílem projektu bylo zlepšit postavení osob z Ukrajiny v české společnosti, zejména na trhu práce, prostřednictvím stabilizace jejich duševního zdraví, posílení sociální integrace a zlepšení přístupu ke zdravotní péči. Dílčí cíle zahrnovaly:

- stabilizaci duševního zdraví prostřednictvím terapeutické a krizové intervence,
- usnadnění integrace pomocí interkulturní mediaci a jazykově přístupných služeb,
- podporu rovných příležitostí v přístupu ke zdravotnickým a dalším službám,
- rozvoj multioborové spolupráce mezi institucemi,
- zapojení odborníků z řad uprchlíků do poskytování služeb.

²⁰ PAQ research, 2022.

Očekávanými dopady bylo zlepšení psychické stability, lepší orientace v systému, snazší přístup k práci a zdravotnictví a celkové zlepšení kvality života. Projekt vyšel z předpokladu, že stabilizace psychického stavu klientů podmiňuje možnost navazující podpory (např. v oblasti bydlení či sociální práce). Projekt zároveň nabízel modelový přístup, který může inspirovat další organizace či samosprávy při nastavování komplexní podpory uprchlíkům v oblasti nejen duševního zdraví.

Cílovou skupinu představovali uprchlíci z Ukrajiny, kteří přišli do ČR v důsledku války. Projekt cílil na osoby všech věkových kategorií – rodiny s dětmi, mladé dospělé, osoby v produktivním věku i seniory. Je podstatné uvést, že tito lidé migrují nuceně, a v důsledku této skutečnosti se ve větší míře potýkají s adaptačními potížemi a značnou zátěží, neboť jejich rozhodnutí opustit domov bylo vynucené. Jak se ukázalo, potřeba psychologické podpory u uprchlíků z Ukrajiny se v čase zvyšovala. Důvodem bylo vytrácení se naděje na brzký konec války a rychlý návrat domů. Mnozí si začali uvědomovat, že budou muset v Česku zůstat déle či natrvalo a začít zde budovat svůj život od znova. Tato situace ústila v prohlubující se psychické problémy, bez jejichž zvládnutí byli příchodí paralyzováni a neměli kapacitu na vnitřní sílu k potřebným dalším integračním krokům.

Mezi klienty organizace byly zastoupeny také vysoce zranitelné skupiny například mladých dospívajících uprchlíků nebo osoby s vážnými zdravotními potížemi, postižené invaliditou. Mladí dospělí přibližně ve věku od 17 do 22 let se potýkali s „krizí věku, krizí války, krizí emigrace, krizí identity“, často se ocitli bez rodinné podpory a bez cíle, což je činilo obzvláště zranitelné vůči závislostem a sebevražedným myšlenkám. Osoby se závažnými zdravotními potížemi se potýkaly s potížemi v přístupu ke službám. Pro seniory bylo velmi obtížné se zorientovat v novém prostředí, dlouhodobě se jim nedařilo osvojit si český jazyk a také se stávalo, že zapomínali např. termíny zdravotních vyšetření. Zásadními bariérami, se kterými se ukrajinští uprchlíci potýkali bez ohledu na věk, a na které projekt reagoval, byly neznalost jazyka, nízká informovanost o dostupných službách a systému pomoci a podpory (zejména ve zdravotnické oblasti), stigmatizace duševních onemocnění, nedůvěra ke zdravotnímu systému a obavy z porušení důvěrnosti.

V rámci projektu DUMKA byly realizovány následující **klíčové aktivity**, které navazovaly na předchozí praxi týmu AMIGA a reagovaly na identifikované potřeby cílové skupiny v oblasti duševního zdraví, integrace a přístupu ke službám.

Cílem aktivity **Poskytování individuální psychologické pomoci pro ukrajinské uprchlíky** bylo zajistit bezplatné individuální poradenství a krizovou intervenci. Podpora byla poskytována v ukrajinštině a ruštině odborníky na duševní zdraví (psychologové, psychiatr, krizový asistent), kteří sami nabyli zkušenost s migrací z Ukrajiny. Nabízeno bylo až deset sezení na klienta, přičemž konzultace probíhaly převážně osobně v prostorách organizace AMIGA, s možností online režimu v závislosti na situaci a potřebách klienta. Aktivita podporovala nejen zvládání traumat, ale často umožňovala klientům pokročit v dalších oblastech života.

Poskytování interkulturních služeb ve zdravotnictví pro ukrajinské uprchlíky se zaměřovalo na usnadnění přístupu uprchlíků k adekvátní zdravotní péči. Aktivita zahrnovala pomoc při hledání lékařů a specialistů, objednávání, vyřizování náležitostí spojených s pojištěním, doprovody do zdravotnických zařízení a tlumočení. Tyto služby poskytovali interkulturní pracovníci a tlumočníci zaměření na zdravotnictví, hovořící ukrajinsky, rusky a česky. Většina aktivit probíhala přímo v terénu – v nemocnicích, ambulancích, na úřadech. Aktivita přispívala k překonávání obrovských bariér v přístupu

ke zdravotní péči a byla provázána s multioborovou spoluprací s NNO, zdravotnickými zařízeními a dalšími organizacemi.

Další projektová aktivita **Vzdělávání a krizová intervence s cílem prevence konfliktů a asociálního chování** reagovala na zvýšené napětí v komunitách s větší koncentrací uprchlíků a poskytovala psychoedukační podporu. Cílem bylo předcházet konfliktům uvnitř ukrajinské komunity i mezi uprchlíky a většinovou společností. Realizováno bylo osm workshopů nebo vzdělávacích akcí. Tematicky projekt reagoval na identifikované potřeby cílové skupiny, a proto semináře zahrnovaly témata dospívání, šikany, dosahování harmonie v rodině, adaptace v nové zemi, stanovení osobní hranice a umění říkat ne aj. Součástí byla také možnost poskytnout krizovou intervenci v případě akutních situací.

Cílem aktivity **Administrativa a řízení projektu** bylo zajistit komplexní administrativní, finanční a odborné řízení projektu. Kromě administrativní části tato aktivita zajišťovala také odbornou koordinaci týmu – včetně organizace supervizí, podpory mezioborové spolupráce a péče o kvalitu poskytovaných služeb.

Společným jmenovatelem všech aktivit byl důraz na jazykovou a kulturní dostupnost, která je při poskytování psychologických služeb nezastupitelná.

Projekt byl **realizován od března 2024 do srpna 2025**. Oproti předchozím krátkodobým projektům umožňovala delší doba realizace organizaci zajistit efektivnější plánování aktivit, například témat workshopů. Celkové způsobilé výdaje projektu byly 8 078 504,00 Kč, které realizační tým hodnotil jako dostačující. Projekt primárně působil v hl. m. Praze, ale klienti pocházeli i z jiných regionů.

Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi

Realizátorem projektu DUMKA byla nestátní nezisková organizace Agency for Migration and Adaptation AMIGA, z.s. Organizace vznikla v říjnu 2010 z iniciativy zahraničních vědců z Akademie věd ČR a Univerzity Karlovy v Praze. Zaměřuje se na oblast zdraví a duševního zdraví migrantů a uprchlíků v České republice a poskytuje sociální, vzdělávací a terapeutické služby.

V rámci své činnosti realizuje projekty, které se orientují do oblasti poskytování psychologické podpory migrantům a interkulturní práce zejména ve vztahu ke zdraví. Důležitou součástí činnosti organizace je také metodická činnost a vzdělávání odborníků. AMIGA pravidelně pořádá kulaté stoly pro interkulturní pracovníky i pro psychology, pro pracovníky neziskových organizací nebo pro různé stakeholdery na témata spjatá s interkulturní prací ve zdravotnictví, s duševním zdravím migrantů a uprchlíků. Organizace se zaměřuje také na mezinárodní spolupráci a vzájemné předávání zkušeností a myšlenek s jinými zeměmi. Studenti (nejen) psychologie v evropských i mimoevropských zemích mohou v AMIZE v rámci výuky absolvovat stáž. Organizace dlouhodobě podporuje ukrajinské psychology a psycholožky, i ty, kteří nejsou zaměstnanci AMIGY, a spolupodílí se utváření jejich odborné komunity. V případě, kdy se na AMIGU obrátí nějaká organizace s žádostí, doporučují specialisty v různých oblastech.

AMIGA měla už před zahájením tohoto projektu, financovaného z OPZ+, bohaté zkušenosti s cílovou skupinou migrantů a uprchlíků, včetně ukrajinských občanů. Jak bylo uvedeno výše, projekt DUMKA vznikl jako reakce na příchod válečných uprchlíků a postupně se vyvíjel od roku 2022. Již v tomto roce působila AMIGA v terénu na místech ubytování uprchlíků, například na Větrníku či v Holešovické tržnici. Zkušenosti týmu DUMKA z let 2022–2023 byly využity při navržení klíčových aktivit projektu.

Projekt DUMKA disponoval odborným multidisciplinárním týmem. Klíčovými pozicemi pracujícími s uprchlíky byli interkulturní pracovníci, krizový intervent, specialisté psychologické podpory, odborný konzultant a odborný lektor/expert. Zásadní byla jejich vlastní migrační zkušenost, neboť ukrajinské psycholožky a interkulturní pracovníci hráli klíčovou roli v poskytování jazykově i kulturně dostupné pomoci a přispívali k budování důvěry klientů. Požadavky na kvalifikaci týmu se lišily podle pozice. Například interkulturní pracovník musel mít alespoň středoškolské vzdělání a zkušenosti s cílovou skupinou. Zejména ve vztahu k tlumočnickým službám ve zdravotnictví, a při spolupráci s psychiatrem obzvlášť, byla vyzdvihována potřeba znalosti českého i ukrajinského jazyka. Krizový intervent musel být absolvent odpovídajícího akreditovaného kurzu a disponovat kulturní a jazykovou kompetencí. Specialisté psychologické podpory – tedy psychologové a terapeuti – měli odpovídající vysokoškolské vzdělání. Organizace systematicky budovala odborné know-how, podporovala další profesní rozvoj a kontinuálně posilovala kompetence projektového týmu.

Projektový tým vedl vedoucí projektu a také koordinátor/vedoucí týmu psychologů a interkulturních pracovníků. Koordinaci podporovaly pravidelné týmové porady. Pro zajištění kvality projektových aktivit hrála významnou roli systematická supervize a intervizní setkání – tým měl zajištěnou, minimálně jednou za 14 dní, skupinovou supervizi a stejně často i individuální supervize (v případě potřeby i častěji). Intervizní setkání probíhala v užších odborných týmech, např. s psychiatrem, interkulturními pracovníky a dalšími experty.

Projekt DUMKA neměl formálního partnera, ale realizátor úzce **spolupracoval s mnoha institucemi**. Projekt, respektive organizace, byl zapojen do místních struktur – platform, sítí, pracovních skupin. Mezi klíčové spolupracující instituce patřily státní správa a samospráva: Magistrát hl. m. Prahy, Ministerstvo zdravotnictví, Úřad vlády, úřady práce, KACPU. Z neziskových organizací se jednalo o Green Doors, Fokus Praha, SIMI, Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty, Česká AIDS pomoc, Naviga. Mezi další spolupracující subjekty patřila zdravotnická zařízení, školy a univerzity.

Spolupráce s **Magistrátem hl. m. Prahy** má dlouhodobou podobu. Magistrát byl u vzniku projektu DUMKA a díky finančním prostředkům získaným prostřednictvím UNICEF také jeho prvním finančním podporovatelem. Organizace se pravidelně účastnila pravidelných setkání grantově podpořených organizací, které se zaměřují na podporu osob z Ukrajiny, pořádaných Magistrátem. V rámci těchto setkání se podílela na budování systému meziorganizační spolupráce v případech jednotlivých klientů. Důležitým aspektem spolupráce bylo přenášení zpětné vazby z terénu nejen Magistrátu, ale také dalším státním institucím. AMIGA přispívala k odborné debatě o systémových změnách v oblasti duševního zdraví migrantů.

Spolupráce byla zásadní zejména s organizacemi působícími přímo v terénu, k nimž patří **Sdružení pro integraci a migraci (SIMI)**. SIMI, která provádí terénní práci na ubytovnách, často identifikuje klienty se závažnými psychickými potížemi. V takových případech byla AMIGA a projekt DUMKA ti, na koho se pracovníci SIMI obraceli, neboť žádná jiná organizace nenabízela služby v takové komplexitě a rozsahu. „*My nejsme ... bohužel psychologové, i když máme kurzy krizové intervence. A viděli jsme tu potřebu stále dokola. Tak vlastně AMIGA a projekt DUMKA byly v oblasti duševního zdraví našich klientů úplně jasná volba.*“ SIMI si nejprve budovala důvěru s klienty, což byl proces trvající týdny. Teprve poté, co se klienti „otevřeli“ a dokázali vyjádřit své psychické problémy, jim byla představena psycholožka z DUMKY, se kterou se díky předchozí navázané důvěře cítili komfortně. Klíčový přínos této spolupráce představoval stabilizace psychického stavu klientů, který zajišťovala DUMKA. Byla nezbytným předpokladem k dalším integračním krokům. Dle zkušeností pracovníků v přímé práci i spolupracujících

organizace bez zvládnuté psychické blokády, která klienty často paralyzovala, nemělo smysl řešit ani základní existenční otázky jako bydlení nebo práce.

Také s dalšími neziskovými organizacemi probíhala spolupráce prostřednictvím předávání informací a klientů, společného řešení případů nebo doprovodů a tlumočení, odborného poradenství i účasti na advokačních aktivitách. Neziskové organizace byly také těmi, kam pracovníci DUMKY posílali své klienty v případě, kdy potřebovali řešit témata, na které se projekt nezaměřoval – např. zaměstnávání, bydlení, vyřízení víz apod. AMIGA distribuovala také tištěné materiály a brožury jiných organizací s praktickými radami a návody pro ukrajinské uprchlíky.

S úřady práce, nemocnicemi a dalšími institucemi AMIGA spolupracovala při řešení případů jednotlivých klientů. Klientům pomáhala vyřídit dávky, zajistit ošetření či klienta doprovázela na vyšetření, pomáhala tlumočit. Zdravotníci oceňovali pomoc při komunikaci s klienty, která byla obtížná. Spolupráci se podařilo více prohloubit v **Psychiatrické nemocnici v Bohnicích**, kde působil jeden z interkulturních pracovníků. Psychiatrická nemocnice kontaktovala pracovníci AMIGY v případech, kdy přijali do péče pacienta z Ukrajiny, u kterého potřebovali tlumočnické služby nebo který potřeboval pomoci řešit různé záležitosti, např. doklady.

Spolupráce s dalšími organizacemi zvyšovala dostupnost péče a orientaci klientů v systému. Klienti oceňovali komplexnost podpory i možnost doporučení na další služby (například jazykové kurzy, právní pomoc, nostrifikace). Zapojení ukrajinských odborníků zvyšovalo důvěru a efektivitu pomoci. Spolupracující subjekty označovaly AMIGU za flexibilní a nenahraditelnou organizaci s hlubokým dosahem do cílové komunity, která umí zaměřit pomoc na základě měnících se „potřeb terénu“.

Způsob práce s cílovou skupinou

Práce s cílovou skupinou v rámci projektu DUMKA zahrnovala několik fází, od prvního kontaktu až po samotné poskytování specializované podpory v rámci klíčových aktivit. Způsoby vyhledávání a práce s klienty se vyvíjely a tým se snažil pružně reagovat na potřeby a měnící se podmínky.

Klienti se o projektu DUMKA a službách organizace AMIGA dozvídali prostřednictvím různých kanálů. Důležitým zdrojem byla doporučení od jiných organizací a institucí, jako byly školy (např. školní psychologové), lékaři (včetně psychiatrů) nebo jiné neziskové organizace, které s uprchlíky pracovali, ale danou službu samy neposkytovali.

Velmi efektivním a často zmiňovaným způsobem bylo osobní **doporučení a síťování v rámci ukrajinské komunity** – klienti, kteří měli s organizací dobrou zkušenost, předávali kontakty dál. Informace se šířily také **prostřednictvím sociálních sítí** (Facebook, Twitter, Instagram), přičemž zejména Telegram je mezi ukrajinskými uprchlíky oblíbený a slouží k rychlému sdílení informací a programu aktivit. Organizace distribuovala i informační **letáky**. Docházelo také ke spontánnímu kontaktu ze strany uprchlíků, kteří sami pomoc vyhledali zejména prostřednictvím internetových prohlížečů na webových stránkách organizace nebo kontaktovali pracovníce projektu na jejich soukromém profilu. Jednou z cest vyhledávání klientů byla **terénní práce** v místech s vyšší koncentrací uprchlíků, jako jsou ubytovací zařízení.

První kontakt probíhal nejčastěji přes dispečink organizace, vyplněním registračního formuláře na webu nebo přímým zavoláním či napsáním zprávy na komunikační kanály organizace. Během počáteční komunikace byla pracovníci dispečinku vyhodnocována celková situace zájemce a byly zjišťovány jeho

potřeby. Na základě těchto potřeb byli klienti směřováni k podpoře konkrétních specialistů v rámci příslušných klíčových aktivit, případně pokud měl zájemce poptávku po aktivitě, kterou organizace nenabízela, byla mu doporučena jiná organizace nebo služba, která mu dokáže pomoci. Situace zájemců o psychologickou podporu byla konzultována s koordinátorkou psychologické podpory, která měla přehled o specializacích jednotlivých pracovníků. Tým DUMKA prostřednictvím dispečinku filtroval a třídil příchozí požadavky, aby se klienti dostali k té správné pomoci.

Projekt DUMKA zajišťoval multioborovou podporu prostřednictvím zmíněných tří hlavních klíčových aktivit, které byly často vzájemně provázané a doplňovaly se. Klienti mohli přijít s primární potřebou, řešit jeden problém a postupně zjistit, že mohou využít i jiné nabízené služby, například psychologickou podporu nebo interkulturní pomoc. Z počátku projektu pracovníci vnímali, že klienti měli primárně zájem o zajištění zdravotnických služeb a teprve postupem času projevíli zájem o psychologickou podporu. V pozdějších fázích projektu se situace měnila a pomoc psychologů byla tou aktivitou, která byla žádanější.

V rámci projektu bylo poskytováno bezplatné **individuální poradenství** a **krizová intervence** v rozsahu maximálně deset sezení na klienta, obvykle jedenkrát týdně. Klíčovým prvkem aktivity bylo zapojení ukrajinsky a rusky mluvících specialistů na duševní zdraví (psychologové, krizoví interveni), kteří sami byli uprchlíky z Ukrajiny. Jejich odbornost a osobní zkušenost byla zásadní pro budování důvěry a porozumění situaci klientů. Klienti oceňovali pomoc v rodném jazyce: „*Nedokážu si představit, jak bych mohl dostávat psychologickou pomoc, kdybych nerozuměl*“. (účastník projektu) Uprchlíci přicházeli v různě náročných životních situacích, od uváděných sebevražedných myšlenek, přes problémy v rodinách, až po nepříznivou situaci dětí ve škole. Tým disponoval specialistkami na různé oblasti a cílové skupiny, jako jsou menší či starší děti, teenageři, s nimiž řešily trauma, sebepoškození, úzkosti či psychiatrické diagnózy. Při poradenství projektový tým pracoval s jednotlivci i s celými rodinami. Postupnými kroky se pracovníci s klienty snažili stabilizovat jednotlivé prvky v jejich životě. Klienti si také ve spolupráci s psychologem mohli stanovit svůj cíl a kroky, kterými jej dosáhnou a společně se na jeho dosažení zaměřovali. Organizace AMIGA poskytovala nad rámec těchto sezení v rámci projektu svým klientům možnost navázat na individuální setkání svou účastí na skupinových aktivitách. Pokud byl psychology identifikován hlubší psychický problém, klienti byli ve spolupráci s interkulturními pracovníky navázáni na psychiatrické služby. Klienti se i po individuálních setkáních v případě potřeby mohli na pracovníky dále obracet, například napsat krátký dotaz, prosbu o radu.

Interkulturní služby se zaměřovaly především na oblast zdravotnictví, ale interkulturní pracovníci pomáhali uprchlíkům i s jednáním na úřadech nebo ve školách, pokud to kapacita dovolila. Konkrétní činnosti zahrnovaly asistenci, tlumočení, překlady, doprovody k lékařům, do nemocnic, na úřady, do psychiatrických zařízení, pomoc s hledáním praktických lékařů a specialistů, objednávání a vyřizování náležitostí spojených s pojištěním či invaliditou. Většina aktivit probíhala přímo v terénu – v nemocnicích, ambulancích, na úřadech. Z důvodu časové úspory byly poskytovány tlumočnické služby také telefonicky. Interkulturní pracovníci klientům rovněž pomáhali s orientací v českém zdravotnickém a sociálním systému a učili je, jak si věci zařídit sami. Klienti díky tomu získávali sebedůvěru, jak uvedl jeden klient: „*Díky AMIZE jsem se naučil nebát jít do instituce a zeptat se*“. Postupem času si organizace vybudovala síť zdravotnických zařízení, která přijímala uprchlíky, přistupovala k nim s respektem. Na AMIGU se obraceli také lékaři, kteří se potýkali s jazykovou bariérou ve vztahu ke svým klientům, a kteří chtěli poskytnout ukrajinským pacientům zdravotní péči. Jeden z interkulturních pracovníků působil

například v Psychiatrické nemocnici v Bohnicích, kde pacientům pomáhal s vyřízením dokladů, tlumočit při poskytování péče aj.

Součástí projektu bylo zvyšování informovanosti uprchlíků o právech a povinnostech, o přístupu ke zdravotní péči a možnostech psychické seberegulace prostřednictvím **vzdělávacích aktivit a workshopů**. Témata vzdělávání vycházela z v průběhu projektu identifikovaných potřeb klientů. Původně bylo vzdělávání plánováno v ubytovacích zařízeních. V průběhu projektu se AMIGA potýkala s obtížemi kvůli změně povahy těchto zařízení na komerčnější a s neochotou ke spolupráci s neziskovými organizacemi: *„Myslím, že při plánování tohoto projektu jsme vycházeli z předchozí zkušenosti s hromadnými ubytovacími zařízeními, kde jsme dělali různé přednášky přímo na místě. Situace se ale změnila. Na začátku ... byli provozovatelé těchto zařízení vstřícnější a bylo možné, aby tam pracovalo více organizací. ... Ted' je situace jiná. ... Bohužel ta zařízení se teď orientují komerčně a často ani nechtějí, aby tam přicházely jiné organizace.“* (realizační tým projektu) Realizační tým tak pro konání aktivity volil jiná příhodná místa, jako jsou komunitní centra, prostory jiných neziskových organizací, která sloužila k setkávání uprchlíků. Mezi obyvatele ubytovacích zařízení ale šířili informace o konání těchto aktivit. V případě, že se aktivitu účastnil někdo, kdo se nacházel v akutní krizové situaci, pracovníci nabídli služby krizového intervenanta.

Práce s klienty byla kontinuální. Délka spolupráce závisela na typu aktivity a individuálních potřebách. Zatímco psychologická pomoc byla omezena, interkulturní práce, především u starších nebo vážně nemocných klientů, mohla trvat dlouhodobě – i několik let (především u starších a vážně nemocných klientů). Klienti oceňovali dlouhodobou podporu, například pokud procházeli onkologickou léčbou. Tým se snažil klienty vést k větší samostatnosti a orientaci v systému, aby se postupně obešli bez podpory organizace. *„Už vím, kam jít. Víím, koho se zeptat,“* vypověděla klientka. Tento přístup podporoval aktivní roli klientů v jejich zotavení a integraci. Klienti, kteří zpočátku mohli být pasivní, se s podporou stávali aktivnějšími a nabývali sebedůvěru, například při hledání lepšího zaměstnání.

Klienti pozitivně hodnotili multidisciplinární zázemí organizace, možnost obrátit se na různé specialisty v rámci týmu nebo být v případě potřeby předáni jiným organizacím podle typu obtíží, což posilovalo jejich důvěru ve funkčnost podpory. Pracovníci spolu úzce spolupracovali, sdíleli poznatky a v rámci intervizí řešili složité případy.

Přínosy projektu pro cílovou skupinu

Projekt DUMKA významně ovlivnil každodenní život uprchlíků, jejich psychickou stabilitu a možnosti integrace v Česku. Přínosy byly popisovány nejen samotnými klienty, ale i pracovníky projektu a spolupracujícími subjekty, jež měly možnost dlouhodobě pozorovat vývoj a osudy klientů organizace.

Podle klientů i pracovníků přinesl projekt zřetelné **zlepšení duševního zdraví a zlepšení kvality jejich života**. Klienti přicházeli často ve špatném psychickém stavu, který se postupně stabilizoval. Psychologická podpora pomáhala překonat stres, úzkosti a deprese, obnovit pocit bezpečí a rozvinout **schopnost zvládat běžné situace**. Pracovníci podotýkali, že u některých klientů šlo o dlouhodobý proces, jehož efekt se projevil až po měsících práce. Klienti rovněž oceňovali, že díky pomoci získali větší sebedůvěru, naučili se řešit problémy samostatně a stali se aktivnějšími ve vztahu k **hledání zaměstnání**, řešení **administrativních záležitostí**. Projekt aktivně pracoval na překonávání stigmatizace potíží v oblasti duševního zdraví, které je v ukrajinské komunitě rozšířená. Mnoho klientů zpočátku

nerozumělo smyslu psychologické pomoci a odmítali ji, ale i krátkodobá setkání vedla k úlevě a postupnému pochopení jejího významu a přínosu pro člověka.

Klienti přicházeli s nejrůznějšími problémy, které se jim díky psychologické podpoře dařilo zvládat, naučili se na sobě pracovat. Postupné kroky a postupná zlepšení dopomohla podle pracovníků ke **snazší adaptaci** v nové zemi. Jedním z nejčastěji zmiňovaných faktorů, které klientům pomohly, byla možnost komunikace v rodném jazyce. Klienti mohli mluvit ukrajinsky nebo rusky s psychology i interkulturními pracovníky, což výrazně usnadňovalo vyjádření problémů, porozumění informacím a budování důvěry. Pracovníci v přímé práci pozorovali, že právě tento aspekt práce byl klíčový zejména při poskytování psychologické pomoci i při vyřizování záležitostí s institucemi. Jazyková a kulturní blízkost vytvářela pro klienty první „**bezpečný přístav**“ a základ, od kterého se mohli odrazit, což jim pomáhalo přežít počáteční těžký kontakt s novou zemí i náročné situace, které v průběhu pobytu v Česku museli překonat. Výrazný přínos pro klienty představoval lidský a empatický přístup pracovníků. Klienti oceňovali ochotu pomoci i nad rámec formální náplně práce, včetně schopnosti pracovníků projevit zájem a pochopení. Tento přístup klientům dával pocit, že jsou skutečně viděni jako lidé, kteří si zaslouží pomoc.

Významnou roli sehrála rovněž pomoc s **orientací v systému**. Interkulturní pracovníci klientům pomáhali najít lékaře, objednat se, doprovázeli je na vyšetření, pomáhali jim s překlady dokumentů, vysvětlovali pojistné podmínky a doprovázeli i do škol a na úřady. Tato podpora byla pro klienty často klíčová k tomu, aby služby vůbec dokázali využít a zvládli každodenní situace, které pro ně představovaly zátěž. Interkulturní pracovníci nejen překládali, ale aktivně učili klienty, jak se v českém systému pohybovat a zařídit si věci samostatně. Jak uvedl pracovník: „*Ano, my nechodíme jen překládat, ale i naučit, jak to tady funguje.*“ Také psycholožky často klientům vysvětlovaly kulturní odlišnosti, které mohly vést k nedorozuměním a vyvolávat u klientů pocit zmaru či beznaděje. Vysvětlovali odlišné přístupy při hledání zaměstnání, školského systému apod.

Přestože systémové bariéry ve zdravotnictví přetrvávají, díky pomoci interkulturních pracovníků se zvýšil **přístup klientů ke zdravotní péči**. Získali informace o možnostech péče, podařilo se je objednat ke specialistům a vysvětlit jim fungování zdravotnického systému. To vše přispělo nejen k řešení zdravotních obtíží, ale i k celkovému posílení orientace v českém prostředí. Podstatnou pro klienty byla kontinuita práce interkulturních pracovníků zejména v případech uprchlíků se závažnou zdravotní diagnózou (např. onkologickou) a také kvalita tlumočení, které poskytovali.

Projekt měl pozitivní dopad na **širší proces sociální integrace**. Klienti se lépe adaptovali na nové podmínky, porozuměli základním pravidlům fungování společnosti a byli nasměrováni i k dalším vzdělávacím, jazykovým či komunitním službám. Přestože jazyková bariéra u dospělých, zejména straších klientů nadále zůstává výzvou, praktická pomoc pracovníků jim umožnila překonávat alespoň akutní překážky v komunikačních situacích. Stabilizace duševního zdraví a získání sebedůvěry měly **přímý dopad na zaměstnatelnost klientů**. „*Na začátku jsme měli klienty, kteří potom mohli najít nějakou práci. ... 'Já už pracuju, já už k vám nemůžu chodit, protože jsem našla práci.' A přitom na začátku o tom vůbec nepřemýšlela.*“ (pracovník v přímé práci)

Někteří **klienti se dokonce stávali aktivními šířiteli informací** a pomáhali dalším ve své komunitě. Klientka uvedla: „*Když někdo něco potřebuje – napsat email, zavolat – tak to pomáhám řešit. ... Také to teď říkáme dál, šíříme to. ... Lidé se bojí, neví, co dělat.*“. Jejich samostatnost a aktivní zapojení v novém prostředí přispívají k celkové plynulosti integračního procesu a odlehčují veřejným službám.

V obzvlášť závažných případech klientů, kteří se potýkali s depresemi a měli sebevražedné myšlenky, vedlo poskytnutí psychologické podpory a navázání klientů na psychiatrické služby **k záchraně života**. „*Je důležité (...), že opravdu holky (pozn. psycholožky organizace) zachránily životy.*“ (pracovník v přímé práci)

Pozitivní dopady projektu pojmenovávali i zástupci spolupracujících subjektů. DUMKA podle nich dokázala dosáhnout výrazného posunu u klientů, kterým běžný systém pomoci nedokázal. Spolupracující organizace pozorovaly, že nevyřešené psychické blokády představují zásadní, často skrytou překážku v integračním procesu, a že bez psychologické podpory by další kroky neměly smysl. Jak zaznělo v rozhovoru: „*Bez zvládnuté psychické blokády se ti lidé ani nemohou posunout dál. Bez toho vlastně nemá smysl dělat všechny ty návazné integrační kroky.*“ Práce DUMKY tak **usnadňovala práci terénním pracovníkům jiných neziskových organizací** a umožňovala jim soustředit se na své specifické oblasti podpory, jelikož psychická stabilizace klienta byla zajištěna: „*...to, že má tu psychologickou podporu, nám ve výsledku tu práci hodně usnadňuje.*“ Jiný spolupracující subjekt potvrdil: „*Vím, že mi volali z jiných organizací a byli hrozně vděční, že AMIGA byla tou organizací, která konečně dokázala pohnout s těmi klienty v jejich životní situaci.*“

Projekt poskytoval kontinuální podporu, která byla pro klienty s vážnými onemocněními (např. onkologickým) nebo v pokročilém věku klíčová. Díky této podpoře se klienti postupně stabilizovali a znovu **získávali naději a schopnost přemýšlet o své budoucnosti**. Klientka, která díky pomoci získala kontrolu nad situací s invaliditou a dávkami, se vyjádřila následovně: „*A povedlo se to. Ani jsem nevěřila, že se mi to podaří. ... Můžu si dovolit mít naději. Můžu si dovolit přemýšlet o budoucnosti.*“

Příběh účastníka projektu – Oleh

Účastník projektu DUMKA, dvacetiletý Oleh přijel do Česka z válkou zasaženého Charkova. Bylo mu teprve sedmnáct let a v České republice se ocitl sám, bez rodičů a jakékoli finanční podpory úřadů. S sebou měl jen sportovní oblečení a 300 dolarů. Od prvního dne musel začít pracovat, aby přežil. Okamžitě se ocitl v pasti vykořisťování – pracoval pro ukrajinskou agenturu za 100 korun na hodinu jako řidič vysokozdvížného vozíku s neplatným průkazem. Agentura si navíc brala velkou část jeho už tak nízké mzdy. Bydlel na ubytovně a potýkal se s existenční nejistotou. Tato situace ho uvrhla do hluboké deprese a stresu. Potřeboval pomoc, ale psychologická péče byla pro něj příliš drahá. Informace o organizaci AMIGA a projektu DUMKA se k němu dostala od kamarádů, kteří organizaci navštěvovali. Rozhodl se jednat a kontaktoval je přes internet. Ozvali se velice rychle nazpátek.

V rámci projektu DUMKA Oleh okamžitě získal podporu. Začal docházet na individuální psychologická sezení, kde popsal svoji situaci. Bylo pro něj zásadní, že psychologická podpora byla v mateřštině. Během rozhovorů s pracovníky AMIGY Oleh pocítil posun: „*Pomohli mi znovu se začlenit – integrovat do běžného, klidného, neválečného života. ... Do světa bez války. Pomohli mi také tím, jak se mnou mluvili. To mi pomohlo začít bojovat proti depresi, do které jsem spadl. ... Objednali mě také k psychiatrovi. Ten mi diagnostikoval sekundární depresi. A taky mi doporučili další nekomerční organizace, kde mi dali podporu. Vysvětlili mi, jak to v Česku funguje – co se týče práce, smluv, nájmu a všeho. Když totiž začínáte, nevíte vůbec nic.*“

Díky podpoře AMIGY se Olehův život začal měnit. „*Díky AMIZE jsem pochopil, že to jde i jinak. Začal jsem to měnit.*“ Oleh se dozvěděl o kurzech češtiny, které byly poskytovány zdarma. To ho překvapilo, protože o nich vůbec nevěděl. Začal je navštěvovat, protože pokud chtěl změnit svůj život, musel se

domluvit s ostatními. Sledoval filmy v češtině, začal i číst. Z AMIGY si odnesl také brožuru jiné organizace, ve které byly popsány základní pravidla zaměstnávání, práva a povinnosti zaměstnanců a zaměstnavatelů, informace o prodlužování víz a další. Přestože ho rodiče na Ukrajině nabádali k tomu, aby ve vykořisťujícím zaměstnání setrval a nabral nějaké pracovní zkušenosti, bez kterých jinou práci nesežene, nabyt dostatečné sebevědomí k rozhodnutí zaměstnání změnit. Začal pracovat na živnostenský list jako kurýr, což mu mnohem více vyhovuje a stačí k zajištění základních potřeb. Uvědomil si, jak sám říkal, „že je možné změnit všechno v životě“. Našel si jiné bydlení, sice stále na ubytovně, ale s lepšími podmínkami.

Z mladého člověka, který se bál jít do jakékoli instituce a ptát se, se stal samostatnějším: „Už vím, kam jít. Víم, koho se zeptat“. Díky tomu, že dostal psychologickou podporu, se jeho psychický stav stabilizoval.

Ačkoli je pro něj život v Česku stále náročný, Oleh se cítí spokojenější a lépe se potýká s překážkami. Vnímá, že se mu v životě podařilo dosáhnout obrovské změny: „Už nějaký čas nechodím k psycholožce. Dostal jsem potřebnou pomoc, a pokud se nic nezhorší, zatím nepotřebuji víc“. Nicméně je pro něj důležité, že „je fajn vědět, že tu pořád jsou, kdybych něco potřeboval“. Příběh Oleha ilustruje výchozí předpoklad projektu, že duševní zdraví je základem pro úspěšnou integraci, v jeho případě na trhu práce.

Zkušenosti z realizace projektu

Realizace projektu DUMKA přinesla řadu cenných zkušeností a v průběhu rozhovorů byly identifikovány některé osvědčené postupy, ale i bariéry.

Projekt DUMKA přinesl do českého prostředí **několik inovací**. Jako vůbec první v Česku vytvořil multidisciplinární tým pro psychosociální podporu uprchlíků, který umožňuje cílené a koordinované intervence. Inovativní je rovněž zaměstnávání uprchlíků jako odborníků, což přináší nejen odbornou kapacitu, ale i kulturně a jazykově blízký přístup. Systém supervizí a intervizí spolu s průběžným profesním rozvojem zajišťoval kvalitu poskytovaných služeb a podporoval týmovou stabilitu.

Mezi **příklady dobré praxe** lze zařadit **multidisciplinární přístup a týmovou spolupráci**. Kombinace psychologů s různou specializací, interkulturních pracovníků a dalších pracovníků v jednom týmu umožňoval poskytovat komplexní a na míru šitá řešení pro každého klienta. Intervizní setkávání týmu s psychiatrem, psychology a interkulturními pracovníky se osvědčila při řešení čtených složitých případů. Významnou roli hrála vnitřní soudržnost týmu, kde se kladl důraz na supervize, bezpečný prostor pro sdílení a prevenci vyhoření.

Zaměstnávání uprchlíků s kvalifikací v oblasti duševního zdraví a interkulturní práce bylo klíčové pro budování důvěry a efektivní práci s cílovou skupinou v rodném jazyce. Kolem organizace AMIGA se soustředila řada ukrajinských psychologů, kteří byli organizací podporováni při nostrifikaci vysokoškolského vzdělání a uplatnění svých profesních dovedností v nové zemi. Klienti oceňovali porozumění plynoucí ze sdílené zkušenosti – např. „mluvili se mnou jako rovný s rovným, chápali, čím jsem prošla“.

Projekt cíleně spolupracoval s celou sítí neziskových organizací, zdravotnickými zařízeními, úřady a školami. Pracovníci organizace měli přehled o organizacích a konkrétních službách a aktivitách nabízejících podporu ukrajinským uprchlíkům a dokázali je svým klientům efektivně předat. **Systém**

dispečinku a následného referování zajišťoval, že klienti nebyli odmítáni, ale naopak směřováni k vhodné podpoře.

Zacílení interkulturní práce na zdravotnictví a poskytování podpory při navigaci zdravotním systémem bylo oceňované klienty i zdravotníky. Interkulturní pracovníci překládali, doprovázeli, vysvětlovali, někdy klienta i připravovali na obtížné rozhovory. Bez této podpory by klienti mnohdy lékařskou péči nevyužili a lékaři by nebyli schopni s pacienty vůbec komunikovat. Projekt přinášel přínos i českému zdravotnictví tím, že připravoval pacienty na návštěvu lékaře. Mnohdy i samotná zdravotnická zařízení žádala o pomoc při tlumočení svým klientům.

Organizaci se osvědčilo **aktivní využívání online nástrojů**, kdy k šíření informací byly využívány sociální sítě (zejména Telegram). Tento způsob komunikace byl pokládán za účinný a dostupný.

Tým průběžně reagoval na zjištěné potřeby, vytvářel různé formy podpory v rámci organizace, které vhodně doplňovaly projektové aktivity. Jako příklad uvedme skupinová setkání, která navazovala na individuální psychologickou podporu.

Omezení a bariéry

Projekt čelil také některým překážkám a bariérám, mezi které realizační tým řadil především **nejisté financování** po ukončení podpory z OPZ+, které komplikuje stabilitu týmu, do něhož se tolik investovalo a dlouhodobé plánování. Organizace si uvědomuje potřebu dlouhodobé kontinuální podpory pro své klienty a usiluje o udržitelnost služeb i po skončení projektu.

AMIGA se při realizaci projektu setkala také s překážkami při spolupráci, například s odmítavým postojem některých zdravotnických zařízení vůči interkulturním pracovníkům nebo nezájmem některých komerčních ubytovacích zařízení o přítomnost neziskové organizace ve svých prostorách. Za problematické bylo realizačním týmem projektu považováno nedostatečné porozumění psychologickým bariérám u uprchlíků některými úředníky, kteří až necitlivě usilovali o integraci, aniž by respektovali a brali v úvahu duševní stav jejich klientů.

Ve vztahu ke klientům DUMKA zároveň narážela na **systémové bariéry**, k nimž patřily neochota některých lékařů poskytovat péči cizincům (i pokud si zajistí tlumočnicka), poskytnout péči pacientovi s tlumočnickými službami po telefonu nebo složitá administrativa, např. při uznávání invalidity. Postupem času si pracovníci dokázali vybudovat síť spolupracujících zdravotnických zařízení, která uprchlíky a nabízenou pomoc DUMKY přijímala. Zaměření projektu na zdravotnictví umožnilo pracovníkům získat expertní know-how i při řešení náročných situací jejich klientů.

Služby projektu měly vlastní **vnitřní limity** – například nastavení omezení psychologické podpory na deset sezení umožňovalo poskytnout služby více klientům, zároveň bylo ale pro některé klienty nedostačující, nebo chybějící návazné specializované služby pro děti s psychiatrickými diagnózami.

Zaměstnávání ukrajinských uprchlíků kladlo z počátku spolupráce vysoké nároky na jejich obeznámení se s českým systémem a prostředím.

Pracovníci projektu by měli zájem o **hlubší měření dopadů** projektu, o které se již v omezené míře v minulosti pokoušeli například pomocí dotazníku WHO-5. Uváděli však, že k systémovému měření dopadů jim chyběly jak kapacity, tak fundované nástroje vhodné pro ukrajinské uprchlíky.

Zdá se také, že oproti původním očekáváním potřeba psychologické podpory v čase narůstá – očekávání, že se uprchlíci „měli adaptovat“, neodpovídá realitě, integrační procesy jsou dlouhodobé a řešení otázek duševního zdraví je záležitostí i let budoucích.

9. Případová studie – projekty Společně silné – Vesna jako kotva integrace; Vesna – bezpečný přístav pro rodiny prchající před válkou

Úvod

Záměrem případové studie je popsat dobrou praxi projektu *Společně silné – Vesna jako kotva integrace* a navazujícího projektu *Vesna – bezpečný přístav pro rodiny prchající před válkou*. Projekty byly realizovány v rámci Operačního programu Zaměstnanost plus výzvy 03_22_099 Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny a 03_23_054 Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny (2). Cílem případové studie je představit záměr projektů včetně jejich potřebnosti, popsat a analyzovat způsob, jakým byla podporována cílová skupina projektů, včetně zaměření na dosahované výsledky. Všímá si osvědčených postupů a rovněž na identifikace problémů a překážek, kterým realizátor projektů čelil a jak je dokázal efektivně zvládat a překonávat. Zdrojem dat pro případovou studii byly kvalitativní individuální a skupinové rozhovory – s realizačním týmem projektů, skupinový rozhovor s pracovníky, kteří se podíleli na přímé práci, tři rozhovory s účastníky projektů²¹ a dva s pracovníky spolupracujících subjektů (Centrum pro cizince Jihomoravského kraje; Ukrajinská iniciativa). V průběhu května a června 2025 proběhlo sedm rozhovorů, do kterých bylo zapojeno 13 participantů.

Případová studie má sloužit jako inspirace pro další potenciální žadatele o podporu, kteří usilují o podobné projekty v oblasti sociálního začleňování, a také k prezentaci úspěchů, jichž bylo v rámci projektů dosaženo. Má nejen přispět k rozvoji dalších projektů a pomoci těm, kteří pracují v této oblasti, ale také zvýšit povědomí o důležitém tématu řešení situace uprchlíků z Ukrajiny.

Vize projektů

Realizátor chtěl díky oběma projektům především usnadnit integraci ukrajinských rodin a jednotlivců do české společnosti a poskytnout jim komplexní podporu. Hodlal dosáhnout toho, aby docházelo k naplňování potřeb cílové skupiny a k jejich celkové integraci, a to prostřednictvím zvýšení informovanosti a zasíťování, získání nových kompetencí a vytvoření bezpečného prostoru, kde se členové příchozí komunity mohli setkávat a propojovat se s dalšími (i českými) rodinami.

Hlavním cílem projektů bylo poskytovat komplexní podporu ukrajinským ženám a jejich rodinám a usnadnit jejich integraci do českého prostředí v oblastech bydlení, sociokulturní orientace, zaměstnávání, vzdělávání aj.

Cílovou skupinou obou projektů byly osoby přicházející do Česka z území Ukrajiny v důsledku ruské invaze. Aktivity projektů byly zaměřeny zejména na ženy a jejich rodiny, děti, mladistvé, seniory

²¹ Byly vedeny dva skupinové rozhovory s klientkami a jeden individuální. Dohromady se jednalo o rozhovory se šesti ženami.

a osoby nějakým způsobem znevýhodněné, žijící v Brně či okolí. Je potřeba zdůraznit, že aktivity projektu cílily zejména na ženy, protože obvykle do Česka přicházely samy s dětmi, bez obvyklé podpůrné sítě. Životní úroveň těchto rodin byla po příchodu nižší než na Ukrajině. Mnozí příchozí vnímali svou situaci jako bezvýhodnou, potýkali se s depresemi a symptomy posttraumatického syndromu v důsledku nucené migrace. V novém prostředí nedokázali uplatnit svou (vysokoškolskou) kvalifikaci a přístup na trh práce komplikovala neznalost jazyka. V navazujícím projektu realizátor věnoval více pozornosti dospívajícím a mladým dospělým (i bez doprovodu), kteří vypadávali ze vzdělávacího systému a byli považováni za obzvláště zranitelné. Realizační tým projektů uvedl, že u cílové skupiny s rostoucí délkou pobytu v Česku zaznamenal klesající motivaci v řadě oblastí: při snaze získat lepší profesi či při dokončení střední školy. Příčinou byly nepříznivé dopady náročné životní situace, ve které se uprchlíci nacházeli. Ukrajinští klienti na počátku nebyli zvyklí na fungování sociálních služeb v Česku, nerozuměli jejich fungování, což vyžadovalo postupné a dlouhodobé budování důvěry a vztahů.

Projekt Společně silné – Vesna jako kotva integrace zahrnoval **pět klíčových aktivit**. První z nich nabízela **materiální pomoc** a spočívala v distribuci materiální pomoci ukrajinským rodinám v Šatníku, který využívaly současně také rodiny z majority. Docházelo tak k podněcování vzájemných meziosobních kontaktů rodin, které by se za jiných okolností nesetkávaly a neměly možnost se blíže poznat. Šatník se stal místem prvního kontaktu pracovníků Vesny s rodinami z Ukrajiny.

Druhá klíčová aktivita byla zaměřena na **adaptaci a sociokulturní orientaci**. V rámci této aktivity byly realizovány volnočasové aktivity pro děti (české i ukrajinské), konverzační kluby pro dospělé a program Rodiny společně, v rámci něhož docházelo k propojování rodin a společným setkáváním. V rámci aktivity byla probírána konkrétní témata například týkající se historie Česka nebo Brna, chodilo se na společné procházky a uprchlíci se postupně seznamovali s městským prostředím.

V rámci třetí klíčové aktivity – **orientace na trh práce** – probíhalo několik seminářů, které měly za cíl předat základní informace o možnostech začlenění se na trh práce. Organizovány byly IT kurzy, a to jak pro začátečníky, tak pro pokročilé. Další kurzy byly zaměřené na orientaci v českém pracovním, právním a společenském prostředí. Proběhlo rovněž několik peer-to-peer kurzů vedených ukrajinskými ženami, například se věnovaly tématu podnikání v Česku. Kurzy byly vedeny v českém jazyce a Vesna se snažila přizpůsobovat formát a obsah kurzů aktuální poptávce a zájmu cílové skupiny, včetně nabídky víkendových aktivit pro ty, kteří již začali pracovat. Zároveň probíhala individuální poradenská činnost v oblasti zaměstnávání.

Čtvrtá klíčová aktivita byla zaměřená na **poradenskou činnost**, a to jak na odborné právní, finanční a terapeutické služby, tak i na potřebnou krizovou intervenci. Poslední klíčová aktivita s názvem **pěče o rodinu** nabízela rodičům pomoc s výchovnými problémy dětí a hlídání dětí, například v situacích, kdy se rodiče účastnili některého z kurzů. Nabídka hlídání dětí byla součástí pozvánky na vzdělávání.

Navazující projekt Vesna – bezpečný přístav pro rodiny prchající před válkou obsahoval rovněž pět klíčových aktivit, které byly svým obsahem a zaměřením velmi podobné aktivitám předchozího projektu Společně silné. Některé aktivity ale byly mírně upravené a pozměněné, promítly se do nich nabyté zkušenosti a poptávky zaznamenané v předchozím projektu. První aktivitou byl **Šatník – poradenské centrum**. Výzva OPZ+, z které byl druhý projekt realizován, nepodporovala poskytnutí materiální pomoci, a tak byl Šatník využit k **poskytnutí základního nízkoprahového poradenství** osobám, které jej navštívily. Pracovnice Šatníku zjišťovaly během návštěv potřeby klientů a na základě zjištěných informací jim nabízely další poradenství.

Druhá klíčová aktivita byla nazvána **péče o rodinu a děti, terapeutická a poradenská podpora včetně krizové intervence**. Tato aktivita se zaměřovala na podporu v psychicky náročných situacích. Skupinová terapeutická setkání realizovaná v rámci prvního projektu na základě podnětů od cílové skupiny byly rozšířeny o tematická setkání s psychologem a žádané individuální terapie.

Třetí klíčovou aktivitou byla **podpora bydlení**. Vesna již dříve zřídila společně s Biskupstvím brněnským tzv. „Voršilky“ – krizové ubytování pro osoby ve zranitelném postavení. Sociální a interkulturní pracovníce do ubytovacích prostor pravidelně docházely a poskytovaly zde sociální poradenství, nabízely doprovody a asistence osobám z Ukrajiny. Dále pracovníce projektu poskytovaly uprchlíkům základní informace o legislativním rámci ubytování osob s dočasnou ochranou a pomáhaly s orientací na trhu s bydlením.

Klíčová aktivita **podpora orientace na trhu práce a sociokulturní orientace** zahrnovala různé kurzy související se zaměstnáváním v českém prostředí. Probíhaly také jednorázové workshopy profesní orientace, které vedli odborníci z brněnských firem, vzdělávací sféry, státní správy a další místní aktéři. Realizovány byly rovněž IT kurzy a kurzy v angličtině na téma práce v mezinárodních společnostech. Jejich zařazení vyplývalo z příležitostí, které nabízel brněnský trh práce. V neposlední řadě probíhaly kurzy budování osobní značky, které byly zaměřené na rozvoj sebe prezentace. V době konání kurzů zajišťovala Vesna hlídání dětí rodičů, kteří se věnovali svému vzdělávání.

Poslední aktivitou projektu byl **rozvoj studijních a pracovních kompetencí u dospívajících**. Kurzy byly zaměřené na rozvoj kompetencí teenagerů v oblastech vzdělávání (přijímací zkoušky, zápisy) a práce (pracovní pohovory, hledání brigád), na zlepšení sociokulturní orientace v českém prostředí, na podporu užívání českého jazyka. Kurzy byly uzpůsobeny potřebám a zájmům cílové skupiny. Dospívající měli rovněž možnost využít nabídku terapeutické podpory.

Celkový **rozpočet projektu** Společně silné dosahoval 6 406 344 Kč. Rozpočet navazujícího projektu Bezpečný přístav měl k dispozici 7 119 840 Kč. Podle realizačního týmu byly rozpočty projektů nastaveny vhodně a odpovídaly skutečným potřebám obou projektů. **Místem realizace projektů** bylo město Brno, klienti žili ve městě Brně či jeho blízkém okolí. Co se týče **harmonogramu**, projekt Společně silné byl realizován v období od 1. 6. 2023 do 31. 6. 2024, jeho délka tedy dosahovala 13 měsíců. Navazující projekt byl realizován v období 1. 7. 2024 do 31. 7. 2025, tedy rovněž po dobu 13 měsíců. Všechny výše uvedené klíčové aktivity probíhaly vždy po celou dobu daného projektu.

Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi

Projekt realizoval **Ženský vzdělávací ústav Brno, z. ú.**, známý jako **Vesna**. Vesna kromě distribuce materiální pomoci (oblečení, vybavení domácností, školních a sportovních potřeb) funguje také jako neformální poradce a rozcestník na sociální služby v Brně a v Jihomoravském kraji, pořádá volnočasové aktivity a komunitní akce, vede dětskou skupinu Vesněnka pro děti ve věku od 3 do 6 let. Rovněž poskytuje poradenství pro osoby v tíživých životních situacích. Tyto činnosti nabízí jak českým rodinám, tak i ukrajinským. **Cílem organizace** je poskytovat komplexní podporu osobám v nouzi a vytvářet bezpečný prostor, kde se mohou setkávat různé skupiny lidí, sdílet své zkušenosti a navazovat vztahy.

Realizátor projektů se rozhodl podat si žádost o projekt Společně silné a následně i o navazující projekt Bezpečný přístav zejména proto, že chtěl **zachovat podporu, kterou ukrajinským uprchlíkům poskytoval** již od začátku války a příchodu prvních uprchlíků. Zároveň měl potřebu reagovat na nově se objevující problémy, které se rok po vypuknutí války začaly více projevovat – ukrajinští uprchlíci čelili

dlouhodobější nejistotě, ocitali se v provizorních a drahých bydleních, akceptovali zaměstnání na nekvalifikovaných pozicích a čelili značnému psychickému vypětí a stresu. Realizátor projektu **měl předchozí zkušenosti s prací s cílovou skupinou** ukrajinských uprchlíků, nabyl je rychle po začátku války na Ukrajině, tedy od února 2022. Tehdy se Vesna s nasazením jí vlastním zapojila do pomoci ukrajinským ženám a jejich rodinám. Podobné služby, které byly v rámci projektu ukrajinským uprchlíkům nabízeny, realizátor poskytoval dříve skupině osob sociálně vyloučených či sociálním vyloučeným ohroženým, takže na ně a na vybudovanou infrastrukturu mohl následně navázat službami pro ukrajinské uprchlíky, kteří měli z části podobné okamžité základní potřeby.

Realizátor disponoval odbornými kapacitami pro práci s cílovou skupinou, které se v obou projektech mírně lišily. Klíčovými pozicemi v rámci obou projektů byli odborný konzultant, komunitní pracovník a koordinátoři různých aktivit (např. vzdělávání, šatníku, poradenského centra, poradenství). V prvním projektu působili interkulturní pracovník, asistent pro práci s cílovou skupinou, peer konzultant, v návazném projektu sociální pracovníce a terénní pracovník a na dohody psycholog a lektori. Je potřeba vyzdvihnout skutečnost, že realizátor projektu usiloval o přímé zapojení ukrajinských pracovníků a dobrovolníků. Většinou se jednalo o pracovníky, kteří přišli do Česka v souvislosti s válkou. Práce by se neobešla bez znalosti ukrajinského jazyka, zejména byla důležitá pro výkon pozic interkulturního pracovníka a psychologa. Některé pozice vyžadovaly vysokoškolské vzdělání, na jiné dostačovalo středoškolské vzdělání. Zejména v Šatníku byli zapojováni dobrovolníci z řad Ukrajinců i českých občanů.

Oba projekty byly **realizovány bez partnera**, nicméně Vesna při jejich realizaci spolupracovala s různými organizacemi a institucemi, například s Centrem pro cizince Jihomoravského kraje, Ukrajinskou iniciativou, KACPU, Magistrátem města Brna (především s OSPOD), úřady, zdravotnickými zařízeními a dalšími neziskovými organizacemi a organizacemi pracujícími s cizinci (např. OPU).

Spolupráce s **Ukrajinskou iniciativou Jižní Moravy** (dále jen Ukrajinská iniciativa) sledovala zejména zajištění co komplexnější podpory ukrajinským uprchlíkům. Organizace společně koordinovaly svou činnost tak, aby byly pokryty všechny potřeby cílové skupiny. Zástupkyně Ukrajinské iniciativy uváděla, že se to dařilo, a že síť podpory poskytovaná různými organizacemi, včetně Vesny byla nastavena dobře, takže uspokojovala široké spektrum potřeb v různých doménách sociální integrace. Spolupráce Vesny s Ukrajinskou iniciativou spočívala také ve vzájemném předávání a odkazování klientů na místa, kde jim byla nabízena potřebná pomoc. Ukrajinská iniciativa rovněž pomáhala s propagací aktivit Vesny na sociálních sítích a ve svém centru.

Dalšími spolupracujícími organizacemi byly **školy a školská poradenská zařízení**. Vesna komunikovala se školským odborem Magistrátu města Brna ohledně potřeb škol týkajících se asistentů pedagoga a psychologické péče pro žáky. Pracovnice Vesny řešily také problémy s šikanou ve školách a problémy dětí s adaptací, přičemž spolupracovaly i s OSPOD a pedagogickými poradnami. Snažily se rovněž vyhledávat pracovní příležitosti pro ukrajinské pedagogické pracovníky.

Mezi další spolupracující subjekty patřilo Centrum pro cizince Jihomoravského kraje (dále jen Centrum pro cizince). **Spolupráce s Centrem pro cizince** započala již před realizací prvního projektu Společně silné a pokračovala po dobu realizace obou projektů. Centrum pro cizince předávalo Vesně aktuální informace o systémových změnách týkajících se cílové skupiny (např. legislativní povahy), Vesna zase směrem k Centru a kraji přenášela důležité podněty z praxe o potřebách cílové skupiny a systémových bariérách, se kterými se klienti ve svém fungování potýkali. Centrum pro cizince tyto podněty přenášelo k řešení kompetentním osobám na regionální úrovni. Vesna se stala stálým členem platformy

organizované Centrem pro cizince, která se věnuje adaptaci a integraci cizinců s dočasnou ochranou. Každá z místních organizací poskytovala různé služby, a tak své klienty – ukrajinské uprchlíky – koordinovaněji a na základě detailní znalosti obsahu nabídek organizace odkazovaly na sebe navzájem.

Způsob práce s cílovou skupinou

Organizace Vesna se věnovala pomoci ukrajinským uprchlíkům již v prvních týdnech po začátku války v únoru 2022. Již tehdy začala úzce spolupracovat s humanitárním ubytováním Brněnského biskupství (tzv. Voršilky), kde působila jako jeden z prvních aktérů poskytujících přímou pomoc v krizové fázi po příchodu. Působení přímo v ubytovacím zařízení a provoz Šatníku, který fungoval již před válkou pro rodiny v nouzi, se stal **přírozeným vstupním bodem pro nově příchozí ukrajinské rodiny**. Klienti, kteří přicházeli do Šatníku pro materiální pomoc, se tak často spontánně dostávali i k dalším nabízeným službám.

Informace o službách Vesny se mezi ukrajinskými uprchlíky šířily především **neformálními cestami** – doporučeními mezi známými a přes komunitní sítě. Kromě toho Vesna distribuovala letáky s kontakty na úřadech práce, školách a sociálních odborech. Do povědomí klientů se Vesna dostávala i **prostřednictvím spolupracujících neziskových organizací**. K oslovování cílové skupiny a předávání důležitých informací sloužily také **sociální sítě**, na nichž pracovníce Vesny s komunitou sdílely pozvánky na komunitní akce a další aktivity, umísťovaly aktuality ohledně legislativních změn a další relevantní informace.

Z rozhovorů s pracovníky projektu vyplynulo, že **důvěra cílové skupiny** byla budována postupně a přirozeně, mimo jiné i tím, že ženy, které původně přicházely jako klientky, se později samy zapojovaly do dobrovolnické činnosti (např. v Šatníku). Vznikalo tak prostředí sounáležitosti, solidarity a vzájemné podpory. **Motivace k účasti** na aktivitách Vesny byla často praktická – klientky hledaly možnosti, jak zlepšit svou životní situaci, získat dovednosti pro lepší uplatnění na trhu práce, nebo dosáhnout duševní pohody. Klíčovým faktorem pro jejich zapojení byla bezplatnost nabízených kurzů a skutečnost, že aktivity měly okamžitý a viditelný dopad na každodenní život, ať už šlo o jazykové vzdělávání, tvořivé dílny nebo psychologickou podporu. Důležitým prvkem byla rovněž **komunita** (nejen) ukrajinských žen a jejich rodin, která byla kolem Vesny budována.

Způsob zapojení ukrajinských uprchlíků do klíčových aktivit se odvíjel od toho, o jakou klíčovou aktivitu se jednalo. Klienti se do všech aktivit zapojovali dobrovolně a v takové míře, v jaké sami chtěli. Pracovníci projektu uváděli, že největší zapojení osob z cílové skupiny zaznamenali u **aktivit Šatníku**, který byl podle sdělení realizačního týmu nejdůležitější aktivitou, která sloužila nejen pro materiální podporu, ale také jako **první zachytný bod** a nízkoprahové vstupní místo pro ukrajinské uprchlíky bez rozdílu. V roce 2024 zaznamenal Šatník téměř 2 000 registrovaných klientů a 12 200 návštěv (z toho přibližně polovinu představovali ukrajínští klienti), což svědčí o jeho obrovské popularitě a pravidelném využívání. Klienti Šatník navštěvovali i proto, že pro ně představoval bezpečné místo, kde se mohli setkávat s ostatními, stalo se „deštníkem solidarity“. Poskytování materiální pomoci bylo v rámci prvního projektu podporovanou projektovou aktivitou. V rámci obou projektů byl Šatník využíván jako místo prvního kontaktu, poskytování základního poradenství a navázání klienta na služby.

Vesna v rámci Šatníku nabízela i nábytek, respektive propojovala lidi nabízející nábytek s těmi, kteří ho potřebovali, často ve spolupráci s jinými organizacemi (např. IQ Roma servis nebo Organizace pro pomoc uprchlíkům). Tento neformální systém, který fungoval již od začátku války, pomohl vybavit značné množství domácností uprchlíků a díky přímému kontaktu mezi dárci a příjemci zajišťoval dobrou

kvalitu darovaných věcí. „Když lidi dávají něco z ruky do ruky, nabízejí pračku a dávají to přímo rodině, která tu pračku bere, tak se eliminuje to, že by lidi dávali nefunkční věc.“ (pracovník projektu)

Dle pracovníků v přímé práci byl rovněž značný zájem o neformální konverzační kluby (angličtina, čeština). Klienti sami v rozhovorech potvrdili, že se chtěli v jazycích nadále zdokonalovat. Značný byl rovněž zájem o semináře zaměřené na **profesní dovednosti a rozvoj** – kurzy osobní značky, IT kurzy a workshopy zaměřené na orientaci na českém pracovním trhu. Kurzy byly klienty hodnoceny jako velmi přínosné a zajímavé. Měly pozitivní vliv na zlepšení jejich sebevědomí, umožňovaly zvýšení kvalifikace a rozvoj potřebných dovedností k lepšímu uplatnění na trhu práce.

Navazující projekt oproti prvnímu projektu přinesl dle realizačního týmu **hlubší spolupráci s klienty**, kteří byli na Vesnu navázáni z předešlého projektu. „V druhém projektu *Bezpečný přístav s námi pokračovaly ty ženy, které byly víc motivované, které něčeho víc dosáhly. Byla to hlubší práce.*“ To se projevovalo například větším **zájmem o psychologickou podporu**, který v prvním projektu nebyl tak výrazný jako v navazujícím. Skupinová psychologická sezení pro ženy byla velmi oblíbená a zaznamenala velkou poptávku. Klientky dle rozhovorů oceňovaly mentální a psychologickou podporu, která jim pomáhala myslet na budoucnost a cítit se méně osaměle.

Vesna v rámci prvního projektu nabízela rovněž **širokou škálu volnočasových aktivit a** v rámci obou **projektů komunitní akce**, které přispěly k socializaci a komunitnímu životu. Patřily sem například šicí dílny, keramika, výtvarné kroužky, kreativní aktivity, vaření, jóga nebo sebeobrana. Dle realizačního týmu se Vesna snažila flexibilně přizpůsobovat nabídku aktivit podle aktuální poptávky a potřeb cílové skupiny. Zájem o tyto aktivity/akce byl obecně vysoký, zejména pokud šlo o manuální, kreativní aktivity nebo o možnost vyzkoušet si něco nového. Vesna také nabízela možnost klientkám stát se lektorkami nabízených aktivit.

V rámci navazujícího projektu se realizátor zaměřil na rozvoj pracovních a studijních kompetencí dospívajících, kteří patřili mezi nejohroženější cílové skupiny. Práce s dospívajícími lidmi se zpočátku jevila jako značně obtížná. Podle pracovníků v přímé práci se jednalo o **nejtěžší cílovou skupinu z hlediska motivace a zapojení**. Některé kurzy pro teenagery skončily pro jejich nezájem. Pracovnice Vesny se proto hledaly cesty, jak udělat kurzy pro dospívající atraktivnější, snažily se hledat lektory, kteří dokázali teenagery zaujmout. Přizpůsobovaly se potřebám cílové skupiny a nabízely kurzy rozvíjející IT dovednosti, věnovaly se tématu hledání brigády, přípravě na přijímací zkoušky a jiným aktivitám, které teenageři považovali za zajímavé.

Poradenství vztahující se k bydlení probíhalo po dobu realizace obou projektů, ve druhém představovalo samostatnou klíčovou aktivitu a bylo poskytováno intenzivněji. V rámci humanitárního ubytování „Voršilky“ zřízeného Brněnským biskupstvím, které běžně ubytovávalo 50-60 zranitelných osob, působila sociální a interkulturní pracovnice projektu. V rámci této aktivity pracovnice v přímé práci mimo jiné pomáhala cílové skupině s hledáním stabilního bydlení. Cílem podpory bylo pomoci lidem dosáhnout soběstačnosti a důstojného bydlení, ačkoli to bylo podle pracovnice často v Brně obtížné: „*Chtěla jsem, aby lidé dosáhli soběstačnosti a mohli se přesunout do vlastního a důstojného bydlení, což se moc nedaří. Je to samozřejmě dáno bytovou situací, a také tím, že jim poskytujeme skvělou péči a podporu, takže se jim odtamtud nechce.*“

Na **potřeby cílové skupiny** ukrajinských uprchlíků bylo dle rozhovorů reagováno vždy aktuálně, podle toho, co bylo zrovna důležité k řešení. „*Reagujeme na ty situace. ... Přijímačky, odvolání, lékaři, nové podmínky. Je to nárazové ve vlnách.*“ (pracovnice projektu) Potřeby byly průběžně zjišťovány jak v Šatníku, tak na různých komunitních akcích. Dle aktuálních potřeb a poptávky cílové skupiny se

proměňovaly nejen poradenské služby, ale také nabídka zmíněných kurzů. Dle pracovníků v přímé práci byla Vesna flexibilní a dokázala se rychle přizpůsobovat novým situacím a změnám: „*Díky tomu, že jsme mladá organizace, nemáme žádné tradiční struktury nebo procesy, které by nás omezovaly. A když je problém, procesy měníme.*“

Celkově se klíčové aktivity prolínaly, především ty poradenské, a zapojovalo se do nich více pracovníků – podpora se řešila napříč týmem, kdy si jednotlivé pracovnice navzájem předávaly informace a klienty podle potřeby. Vesna rovněž aktivně spolupracovala s jinými organizacemi a institucemi, na které odkazovala klienty, pokud nemohla jejich specifické potřeby pokrýt sama. Z rozhovorů vyplynulo, že si pracovnice vytvořily systém, díky kterému měly přehled o nabízených službách jiných aktérů v Brně a dokázaly klienty vhodně nasměrovat k dalším druhům pomoci.

I přes veškerou snahu se Vesna při podpoře uprchlíků potýkala s některými systémovými problémy. Nedostatek důstojného a dostupného bydlení, vysoké náklady na bydlení, nedostupné zdravotnické služby a obtíže při vyřizování dokumentů na úřadech byly a zůstávají dle realizátorů významnými překážkami integrace.

Délka zapojení účastníků do realizovaných aktivit se lišila v závislosti na typu aktivity a individuálních potřebách účastníků, nicméně organizace kladla velký důraz na kontinuitu podpory a udržení budované komunity a usilovala o to, aby účastníci zůstali zapojeni co nejdéle. Co se týče využívání služeb Šatníku, mnoho lidí ho navštěvovalo pravidelně, často jednou měsíčně, méně než 5 % přišli jen jednou nebo dvakrát. Některé kurzy (IT dovednosti nebo kurz osobní značky) byly koncipovány jako časově omezené jednorázové aktivity, po jejichž absolvování účastníci získali potřebné znalosti. Jiné, například jazykové kluby (čeština a angličtina), byly dlouhodobější a vyžadovaly od účastníků delší docházku. Sociální podpora a poradenství bylo poskytováno na základě individuálních potřeb a podpora byla ukončena ve chvíli, kdy klienti dosáhli soběstačnosti. Delší a hlubší zapojení vedlo dle pracovníků v přímé práci k pozorovatelnému pokroku v integraci a socioekonomické soběstačnosti. Klienti dosahovali lepších znalostí českého jazyka, lépe se orientovali ve společnosti a posilovali svou ekonomickou soběstačnost. Dlouhodobost zapojení byla pro Vesnu klíčová také z důvodu vytváření komunity a podpůrné sítě: „*Lidé sem přichází popovídat si, sdělit své myšlenky, starosti, názory, novinky. To potřebujeme všichni. Je dobré, že je to fyzické místo pro setkávání.*“ (pracovnice projektu)

V roce 2024 zaznamenaly projektové aktivity zaměřené na ukrajinské uprchlíky okolo 14 000 návštěv, Šatník v roce 2024 zaznamenal přibližně 1 000 registrovaných ukrajinských klientů.

Přínosy pro cílovou skupinu

Podle projektových žádostí měla realizace projektů vést ke změnám v životě ukrajinských rodin a ulehčit jim integraci do české společnosti. Ve vztahu **k ukrajinským rodinám**, které tvoří cílovou skupinu projektů, byly očekávány následující dopady:

- podpora sociální soudržnosti a integrace ukrajinských osob v české společnosti, prohloubení vztahů v komunitě,
- posilování adaptace rodin a dětí v nových podmínkách po příchodu do ČR,
- zvyšování kompetencí osob z Ukrajiny v rámci jejich kvalifikace a z toho plynoucí jejich lepší uplatnění na pracovním trhu,
- snižování sociálního napětí ukrajinských rodin s dětmi, seniorů nebo osob s postižením pomocí modelů stabilizace životní situace; zvýšení psychické odolnosti rodin,

- získání nových kompetencí v rámci dobrovolnické činnosti,
- podpora stabilního bydlení cílové skupiny,
- zvýšení profesních a studijních kompetencí dospívajících.

Podle pracovníků Vesny se podařilo naplnit hlavní cíle projektů a přínosy pro cílovou skupinu jsou pozorovány v několika oblastech. Zatímco počáteční fáze pomoci byla zaměřena na zajištění základních potřeb uprchlíků (materiální pomoc), postupem času se podpora rozšířila do oblastí, které přispívají k hlubší a dlouhodobější integraci do české společnosti. Přínosy projektů realizační tým pozoruje nejen na úrovni praktické pomoci, ale také v oblastech psychické stabilizace, mezilidských vztahů a posilování kompetencí klientů. Vesna byla v rámci rozhovorů vnímána okolím jako organizace s výrazným komunitním přesahem. *„Na Vesně je skvělé, že oni fakt fungují komunitně. Myslím si, že ten klient se tam opravdu musí cítit velmi dobře, jako že tam patří. Schází se tam lidi a je to pocitově takové nenucené.“* (spolupracující subjekt)

Jednou z nejviditelnějších oblastí, kde došlo k pozitivní změně, bylo **zlepšení jazykových dovedností**. Projekty nabízely širokou škálu jazykových klubů, od začátečnické úrovně až po pokročilejší formy konverzace, a to včetně specializovaných lekcí, například pro teenagery hledající brigádu. Lekce probíhaly nejen formálně, ale i prostřednictvím méně tradičních forem – konverzačních klubů či tematických procházek po městě. Důraz byl kladen na odbourání stresu spojeného s učením a na vytvoření bezpečného prostředí, kde se klienti mohli jazyk učit co nejběžnějším způsobem. *„Lidé opravdu chodí, protože chtějí mluvit česky, posunuli se. Díky jazyku pak vznikají přátelské vztahy, doučování, a celková integrace do českého prostředí je snadnější.“* (pracovník v přímé práci)

Dalším výrazným přínosem byla **podpora ekonomické a sociální soběstačnosti** klientů. Prostřednictvím kurzů digitálních dovedností, individuálního poradenství a tematických workshopů si účastníci osvojovali praktické znalosti potřebné pro orientaci na českém trhu práce. Do aktivit se zapojily zejména ženy, které díky podpoře a motivaci ostatních účastnic objevily nové profesní možnosti – ať už šlo o návrat ke své původní profesi, rozvoj drobného podnikání, nebo nalezení první pracovní příležitosti v Česku. Projekt měl bezesporu také emancipační dopady. Důležitým prvkem byla možnost bezpečně zkoušet nové věci a sdílet zkušenosti s ostatními, což mělo výrazný dopad na sebedůvěru a motivaci klientů. *„Ve Vesně jsou také kurzy na zvýšení kvalifikace, což přispívá k tomu, aby uprchlíci měli lepší postavení na trhu práce. A to je důležité nejen pro ně, ale i pro českou ekonomiku.“* (spolupracující subjekt)

Velkým přínosem byla také **psychologická podpora klientů**. Zatímco v počátečních fázích byla odborná psychologická pomoc přijímána spíše zdrženlivě, v pozdějších fázích došlo k výraznému posunu. Realizátorům se podařilo navázat spolupráci s kvalifikovanými psycholožkami, které klientům nabídly individuální terapie i skupinová setkání zaměřená na aktuální témata. Bezpečné prostředí a důvěra mezi účastníky umožnily sdílení často velmi obtížných životních zkušeností, přičemž pravidelná setkání sloužila nejen k **ventilaci emocí**, ale také k budování **vnitřní stability** klientek. Terapeutická sezení měla přímý dopad na **zlepšení životní situace uprchlíků**. Podle pracovníků mělo zlepšení psychického stavu pozitivní vliv i na další oblasti života – od větší otevřenosti při navazování kontaktů až po aktivnější zapojení do společnosti. *„Duševní podpora, kterou Vesna zařídila, je pro mě dosti podstatná a hodnotná. Ta skupinová sezení pro ženy byla také perfektní, protože tohle to je obecně velmi podceňovaná oblast, ale hlavně nedostupná.“* (spolupracující subjekt)

Neméně důležitým přínosem bylo **vytvoření komunity a sítě podpory**. Šatník Vesny, původně vnímaný jako prostor materiální pomoci, se stal centrem komunitního života, kde se setkávali lidé různých

národností, věkových skupin a sociálních vrstev. Vedle Ukrajinců se do aktivit zapojovali také Češi, Romové nebo cizinci z dalších zemí. Komunitní prostředí vedlo k postupnému odbourávání předsudků a vytváření mezilidských vazeb. Z klientek se často stávaly dobrovolnice, které samy pomáhaly ostatním. Projekty tak přispěly k posílení pocitu sounáležitosti a vytvořily bezpečné prostředí pro setkávání různých skupin obyvatel města.

Díky projektům se také zlepšily **rodičovské kompetence** a podmínky pro děti. Nabízeny byly příměstské tábory, pohybové aktivity a podpora ve vzdělávání. Rodiče byli informováni o fungování českého školství, o přijímacích řízeních a možnostech pomoci. Pro klienty bylo důležité, že se mají kam obrátit pro pomoc.

Významným přínosem projektů Vesny byla možnost aktivního zapojení klientů v rolích dobrovolníků či lektorů. Tato příležitost měla zásadní **dopad na jejich sebevědomí**, umožnila jim znovu najít **smysl v každodenním životě** a zúročit své předchozí životní a profesní zkušenosti. „*Super byla podpora těch žen, aby mohly dělat svoji profesi aspoň chvíli – učitelky, lektorky. ... Její práce je teď vydávat obědy, tak tady mohla dělat svoji odbornost aspoň jednou, dvakrát za měsíc.*“ (pracovnice v přímé práci) Dobrovolnictví a lektorství se často stalo přirozeným pokračováním a součástí procesu integrace. Lidé, kteří nejprve přišli pro pomoc, postupně přecházeli do role těch, kdo sami pomáhají. To umožnilo klientům překročit pasivní roli příjemce podpory a začít vnímat sama sebe jako aktivní, kompetentní a užitečné členy komunity, což zlepšilo jejich psychickou situaci, dodalo jim pocit vlastní užitečnosti a víru ve své schopnosti.

Příběh účastníka projektu – Irina

Paní Irina přijela do České republiky v dubnu 2022 se svými dvěma dcerami a měly s sebou i psa. Pochází z Ukrajiny, kde pracovala jako psycholožka a učitelka v mateřské škole. Jejich cesta do Česka nebyla plánovaná – po dlouhých hodinách jízdy autem bez jasného cíle dorazily do Brna. „*Byla jsem po dvaceti hodinách řízení vyčerpaná a neměla jsem sílu jet dál. Tak jsme zůstaly tady.*“ V Brně nikoho neznaly, nikdy tu předtím nebyly, přesto se právě toto město stalo jejich novým domovem.

Zpočátku hledala s dětmi pomoc skrze Ukrajinské centrum, které jim pomohlo zajistit dočasné ubytování. Najít bydlení, kde by mohly zůstat i se psem, bylo náročné, ale nakonec se to podařilo. Už druhý den po příjezdu nastoupila paní Irina do kurzu češtiny, kde se náhodou dozvěděla o organizaci Vesna: „*Potkala jsem tam lidi, kteří mi řekli, že je nějaká Vesna. Tak jsem se rozhodla ji najít.*“ Informace z kurzu ji přivedly do prostor Vesny, a od té doby sem docházela pravidelně téměř tři roky.

Paní Irina ve Vesně nejprve využívala bezplatné kluby a kurzy češtiny, angličtiny, počítačové gramotnosti, účastnila se workshopů na téma hledání zaměstnání. Nabídka vzdělávacích kurzů pro ni měla zásadní význam: „*Pro mě to byla a je možnost naučit se něco, co mi pomůže v životě. A že to bylo zdarma, to pro mě bylo moc důležité.*“ Zároveň oceňovala praktické zaměření aktivit, to, že jejich cílem bylo zlepšit kvalitu života a zvýšit možnosti uplatnění, nikoliv jen nabídnout pomoc zvnějšku. Postupně se její role ve Vesně proměnila – z účastnice projektu se stala členkou týmu pracovníků Vesny.

Díky svému vzdělání a dosavadní praxi se paní Irina zapojila do adaptačních skupin pro děti a později nastoupila jako pracovnice přímo do Vesny. Nabídku získala poté, co na základě doporučení z okolí odpověděla na pracovní inzerát. Přestože tehdy mluvila česky pouze několik měsíců, pohovor zvládla a místo získala. Práce ve Vesně jí nejen pomohla profesně, ale zásadně ovlivnila i její duševní zdraví. „*Měla jsem skoro půl roku depresi. Ale díky práci a kurzům jsem neměla čas na špatné myšlenky. A pak to přešlo.*“

Podpora Vesny jí pomohla nejen profesně, ale i v každodenním životě. Naučila se, jak funguje český systém, jak vyřizovat úřední věci, jak hledat lékaře, porozumět vyúčtování energií nebo využívat digitální aplikace. S pomocí kolegyně dokázala vyřídit nostrifikaci svého ukrajinského vysokoškolského diplomu, což jí otevřelo cestu k práci ve svém oboru. Velmi si cení toho, že byla obklopena českými kolegyněmi, které jí byly nápomocné a přístupné: *„Holky mi s tím pomohly. České kolegyně jsou moc hodné.“* Díky tomu navázala nová přátelství a měla příležitost poznávat české tradice. *„Na Vánoce chodíme péct cukroví k jedné kolegyni, já pak připravuji ukrajinské jídlo na Velikonoce. To všechno mám díky Vesně.“*

Její každodenní život se stabilizoval. Vedle práce se věnuje dalším aktivitám – navštěvuje jógu, cvičení, fyzioterapii. Vědomě pečuje o své fyzické i duševní zdraví. Jak sama říká: *„To všechno dohromady mi dává stabilitu – emoční i zdravotní.“* Vesna pro ni není jen pracovištěm, ale komunitním zázemím, prostorem důvěry a podpory. *„Myslím, že to ovlivní můj život na dalších patnáct až dvacet let. Je to důležité – starat se o zdraví, učit se jazyk, budovat přátelství.“*

Paní Irina plánuje zůstat v České republice natrvalo. Má přání, aby její děti měly šanci na kvalitní vzdělání a život v bezpečném prostředí. Sama pozoruje, že integrace je proces, který vyžaduje čas, ale díky podpoře, jakou získala ve Vesně, se na této cestě necítí sama. Na otázku, jestli si umí představit, že by Vesna neexistovala, odpovídá: *„To je pro mě těžká otázka. Můj život je propojený s Vesnou.“* Věří, že podobné organizace mají nezastupitelnou roli, a to nejen v první fázi po příjezdu, ale i v dlouhodobé integraci, v posilování sebedůvěry a společenském zakotvení. Podle participantky bylo velmi důležité, že měla ze začátku podporu a nebyla na všechno sama.

Zkušenosti z realizace

Realizační tým hodnotí projekty jako **úspěšné a přínosné v mnoha rovinách**. Velkým přínosem byla flexibilita, se kterou mohla organizace reagovat na měnící se potřeby cílové skupiny i prostředí. Zkušenosti z realizace ukazují, že důraz na důvěru, individuální přístup a praktickou použitelnost aktivit vedl k hlubšímu zapojení klientů a vyšším účinkům projektů.

Za jeden z příkladů dobré praxe považovali pracovníci **navazování klientů prostřednictvím Šatníku**, do kterého docházela řada uprchlíků pro materiální pomoc. Šatník se stal místem, kde jim byla nabídnuta další podpora. Zároveň však sloužil také jiným potřebným cílovým skupinám, například Romům. Organizaci se zde dařilo eliminovat vzájemné předsudky.

Pracovnicím v přímé práci se osvědčila **důsledná evidence** a analýza zapojení klientů. Pracovníci zmiňovali vytvoření přehledu sledující účastníky, jejich zájmy a míru zapojení. Tento nástroj usnadnil plánování a zacílení aktivit na konkrétní účastníky podle jejich zájmů a potřeb.

Inovativní lze podle realizátora samotné **široké zaměření Vesny** – organizace kombinuje prvky vzdělávání, komunitní práce, kultury i podpory duševního zdraví. Díky tomu pod jednou střešou fungují lekce češtiny, floristiky, divadelní workshopy, komunitní aktivity nebo terapie. Tento mezioborový a propojený přístup přispívá k pocitu přijetí, bezpečí a rovnosti mezi všemi účastníky. *„Dle mě je inovativní to, že jako Vesna nezapadáme do žádné škatulky. Jsme i nejsme kulturní instituce. Děláme sociální práci, ale nejsme registrovaná sociální služba ... pod jednu střešu se vejde téměř všechno.“* (pracovník projektu)

Mezi dobrou praxí projektu lze zařadit **zapojení dobrovolníků, lektorů a pracovníků z řad cílové skupiny**. Zkušenost z práce v terénu ukázala, že důležitým faktorem úspěchu je zaměstnávání

odborníků s přímou vazbou na komunitu, kteří rozumí specifikům cílové skupiny. Jejich přítomnost v týmu výrazně zlepšila efektivitu i kvalitu poskytované podpory a posílila důvěru mezi klienty a organizací.

Využití sociálních sítí bylo efektivním nástrojem ke sdílení informací mezi klienty. Například sociální síť Telegram se ukázala jako efektivní kanál komunikace, který byl ukrajinskou komunitou hojně využíván. Realizační tým jeho prostřednictvím sdílel aktuální program aktivit a pracovníce skrze něj komunikovali s klienty a informovaly je o novinkách.

Schopnost pružně nastavovat procesy a měnit je podle aktuální situace je dalším z příkladů dobré praxe. Služby byly nastavovány v závislosti podle vyvíjejících se aktuálních potřeb. Realizační tým rovněž zmínil, že přenesl **několik zkušeností z realizace prvního projektu** Společně silné do navazujícího projektu Bezpečný přístav. Realizace dvou na sebe navazujících projektů umožnil reagovat na potřeby uprchlíků úpravou klíčovou aktivit, které v rámci druhého projektu více rozvíjely poradenství v oblasti bydlení a také práci s teenagery na jejich seberozvoji.

Přínosem první projektové zkušenosti bylo zjištění, jak správně nastavovat **indikátory**. Realizátor neměl s evropskými projekty předešlou zkušenost. V rámci druhého projektu tedy došlo ke snížení některých indikátorů tak, aby lépe odpovídaly reálným možnostem/kapacitám organizace i potřebám cílové skupiny. Tento krok byl podle realizačního týmu nezbytný pro udržení kvality práce a pro možnost reagovat na aktuální situaci v komunitě. *„Byli jsme vděční, že se podařilo indikátory v druhém projektu snížit. V prvním jsme často balancovali na hraně, protože potřeby lidí neodpovídaly projektovým škatulkám.“* (pracovník projektu)

Další důležitou mezi projektovou zkušeností bylo uvědomění si důležitosti **struktury a jasné vymezení pravidel**. Zatímco v prvním projektu panovala spíše neformální atmosféra, v druhém projektu byl kladen větší důraz na pravidelnost aktivit, předvídatelnost a jasné rozlišení mezi tím, co je součástí projektu a co už nikoli. Pracovnice popisovaly, jak si v čase nastavily rámeček, který umožnil klientkám orientovat se v tom, jaký typ pomoci mohou očekávat, jaké aktivity jsou organizací nabízeny a jak funguje organizace jako celek. *„Během dvou let jsem si nastavila režim a pravidla pro klienty. Myslím, že i oni pochopili, co nabízíme v rámci pomoci a co ne.“*

Vedle pozitivních zkušeností se ale během realizace objevily také některé **bariéry a problémy**. Pracovníci považovali za **náročnou administraci projektu a vykazování indikátorů**, které byly sice podle nich nutné, ale zároveň je označovali za komplikované a časově náročné. Do souvislosti dávali také projektovou podporu pouze osob s dočasnou ochranou, které museli odlišit od osob s jiným typem pobytu, kteří přišli do ČR dříve (přičemž se mohlo jednat o rodinné příslušníky).

Další bariérou byla nejistota ohledně **prostorového zázemí a návazného financování**. Šatník, který fungoval jako centrum komunitní a poradenské práce, je v nájmu. Jakmile by došlo k jeho vypovězení, ztratila by organizace klíčový prostor pro materiální pomoc a setkávání se s cílovou skupinou. Zároveň není jisté, jak organizace zajistí financování projektu v navazujícím období. Ukončení projektu by přerušilo důležitou práci, a to v době, kdy problémy v cílové skupině nekončí, ale spíše se prohlubují.

V rámci projektu bylo identifikováno i několik **bariér ve vztahu k uprchlíkům, mezi nimi** nedostupné standardní bydlení, nedostatečná podpora ze strany institucí při registraci nebo při čerpání finanční podpory (humanitárních dávek). Mnohé z nich realizátor považoval za významnou bariéru při integraci cílové skupiny, nebylo však v jeho silách tyto odstranit či nalézt snadná řešení. V některých případech

se pracovníci potýkali s rozdílným chápáním klientů týkajícího se fungování sociálních služeb v českém a ukrajinském prostředí, což vyžadovalo trpělivou práci na posilování důvěry.