



Spolufinancováno
Evropskou unií



Únor
2025

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

Druhá průběžná zpráva

Případové studie – případové studie z výzvy č. 99 OPZ+

ZADAVATEL: MPSV ČR

SOCIOFACTOR S.R.O. | www.sociofactor.eu

Obsah

Manažerské shrnutí.....	2
1. Případová studie – Projekt Na odnomu korabli	7
Úvod	7
Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi	9
Způsob práce s cílovou skupinou	11
Přínosy pro cílovou skupinu	14
Zkušenosti z realizace	16
2. Případová studie – Projekt Integrační a komunitní centrum Svit	19
Úvod	19
Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi	21
Způsob práce s cílovou skupinou.....	23
Přínosy projektu pro cílovou skupinu	26
Zkušenosti z realizace	28
3. Případová studie – Pomáháme společně – komplexní podpora sítě služeb pro ohrožené rodiny s dětmi z Ukrajiny na území ORP Chrudim	30
Úvod	30
Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi	32
Způsob práce s cílovou skupinou.....	33
Přínosy pro cílovou skupinu	36
Zkušenosti z realizace	39

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 výzvy č. 3_22_099 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 99 Operačního programu Zaměstnanost plus je určena k podpoře **sociálního začleňování osob z Ukrajiny**, které se do České republiky dostaly v důsledku války na Ukrajině. Zaměřuje se především na **zranitelné skupiny obyvatel** a jejich integraci do české společnosti. Hlavní cíle výzvy zahrnují (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 musí 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

V rámci realizace zakázky byly zpracovány čtyři případové studie projektů z uvedené výzvy. 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 ledna 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:

- HNÍZDO – začleňování mladistvých z Ukrajiny v Praze; Armáda Spásy v České republice, z.s (dále jen Hnízdo)
- Na odnomo 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)

Zjištění z případových studií

Všechny čtyři projekty **měly 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, která se odrážela ve způsobu realizace. Projekty IKC SVIT a Na odnomo korabli se zaměřovaly na komunitní a koordinační přístup k integraci, propojování místních institucí a služeb. Hnízdo se specializovalo na mladistvé uprchlíky bez doprovodu a jejich ochranu před sociálními riziky. Projekt Pomáháme společně kladl důraz na práci s rodinami s dětmi, prevenci ohrožení dětí a rodičovskou podporu.

Všechny projekty byly realizovány neziskovými organizacemi, které byly vybaveny odlišnou mírou zkušenosti s prací s cizinci, i v oblasti poskytování sociálních služeb. 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.

Žádný z projektů neměl partnera. Realizátoři všech projektů ale intenzivně **spolupracovali s místními úřady, sociálními službami, školami a dalšími organizacemi**, zejména při naplňování potřeb konkrétních klientů. Z hlediska zasíťování na další aktéry, vzájemné sdílení zkušeností a informací a využití/převzetí v regionu fungujících struktur vynikal projekt Na odnomo korabli. Projekt IKC Svit umně využíval potenciálu místních institucí a organizací při realizaci workshopů a volnočasových aktivit. V rámci projektu Pomáháme společně vznikl výjimečný koncept spolupráce s OSPOD, kdy pracovníci projektu pracují 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.

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.

Všechny projekty nabízely komunitní a integrační **aktivitu**, 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.
- Zajímavými aktivitami v rámci komunitních center byly aktivity pro teenagery, realizované v rámci dvou projektů, které spočívaly v poskytnutí prostor pro aktivity a ponechání volné náplně, bez organizace. 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. Projektové aktivity byly provázány s poskytnutím bydlení.

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 porozumění vzájemných kultur. 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, nostrifikací a aktivit vedoucích k pochopení práv a povinností zaměstnanců a zaměstnavatelů zlepšovalo **přístup cílové skupiny na trh práce**. Přínos projektů spočíval také v odlehčení stávajícím službám, které při své práci přicházejí do kontaktu s uprchlíky, neboť se ve velké míře potýkaly s jazykovou bariérou. Vyšší informovanost uprchlíků prostřednictvím projektu vedla ke snížení jejich zátěže.

Realizátoři 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. 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 spolupráci v rámci projektů, od počátku se stranili služeb a žili odděleně. 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 nacházejí. 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.

- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- Důležitým aspektem integrace je posilování/udržování **identity příchozích**, zejména u dětí. Doporučujeme v rámci aktivit nadále podporovat 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.

- 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). 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.
- 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.
- 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.
- 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.
- **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.

1. Případová studie – Projekt Na odnomo korabli

Úvod

Záměrem této případové studie je popsat dobrou praxi projektu nesoucího název „Na odnomo 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 potřebnosti, 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 projektu¹ 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 s obcí Frýdlant, podobně jako obec Hejnice v místě našli ukrajinsky hovořící a déle v Česku pobývající obyvatele, 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

¹ Jednalo se o tři ženy v produktivním věku, které přijely do Česka se svými dětmi.

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 příchozí 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 spjatých 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 vyčerpání 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. Integrované 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 naléhavých 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. Ukrajinští 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 dvojjazyčná 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 nedorozumění, 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 byt 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 vykořisťovatelský 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 zaměření na koordinaci a interkulturní pracovníci zaměření 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 kdokoliv 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, obzvláště pokud byly z rusky 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 hodin. 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 příchozích rodin.

Přínosy pro cílovou skupinu

Realizátor projektu očekával, že se v důsledku realizace projektu (1)lepší 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)lepší 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 – interkulturní 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. místní obyvatelé) Mě se hodně ptali, že třeba mají iPhone a ... že dostávají dětské pleny, oblečení v šatníku, žádají o humanitární dávky.“ (interkulturní pracovníce projektu)

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. Ukrajínští 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 ochranu 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 Ukrajíně). 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 odnomu 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 nevládla. ... 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 kolegyň.

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 příchodců – nabídla ochranný deštník solidarity a rovněž propojovala příchodci 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 nepřetržitě 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.

2. 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 projektu² a dva se zástupci spolupracujících institucí – Oddělení sociálně-právní ochrany dětí (OSPOD) 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

² 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.

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 o 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 se svými prožitky a starostmi. 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 doprovodu. 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 možnosti pořádání schůzek 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 školství³ 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 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. Ta nabízela podporu a rady v situacích, ve kterých si pracovníci IKC Svit nebyli jisti, důležitá byla v okamžicích nejistoty, která se

³ Celým názvem Odbor školství, kultury, sportu a památkové péče

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 Integrovaná 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 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 oslovována. 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 příchodých 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 příchodých 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 příchodí 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 českých mluvících 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 příměstský tábor Léto se Svitem, v rámci kterého 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 420 uprchlíků z Ukrajiny, z toho 74 vyšší než 40 hodin.

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 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 obraceli. 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)

Příběh účastníka projektu - Irina

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 Svit** 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 Svit 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.

3. Případová studie – 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 projektu⁴ 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 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

⁴ 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.

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 umísťování dětí mimo jejich vlastní rodinu, zároveň doprovází náhradní rodiny. **Cílem organizace** je zvyšovat spokojenost dětí v rodinách vlastních i náhradních a předcházet umísťování dětí do ústavní péče. Organizace poskytuje následující služby: služby pro rodinu a dítě (centrum pro předškoláky Amálka, mediaci, společné setkání s dítětem, multidisciplinární tým včasné intervence, rodinné konference, komunitní centrum), služby náhradní rodinné péče, terapeutické služby a emogym. 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 zaštil 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.

Podle vedoucí pracovnice 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 pracovnice 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 prvotní 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 kanceláři 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**. Ukrajínští 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 ukrajínští 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 třikrát 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 vyloženě 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 (zápisy 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 sítě.*“ Na webové stránce byly podle realizátorů projektu pouze základní projektové informace a pro komunikaci s veřejností byly mnohem více využívány sociální sítě. 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 agresii. 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 nejrůznější 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 zvláště 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 takováto 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 pracovníce, 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.