



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 projektu¹ 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

¹ 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.

v Litoměřicích byl klíčovým prostředkem k dosažení tohoto cíle, protože centrum sloužilo jako polyfunkční zařízení zaměřené na integrační, komunitní a koordinační činnosti v místě. Dalšími cíli projektu bylo vytvoření širokého portfolia komunitních aktivit k překonání jazykových bariér, rozvoj komunitní práce v regionu, zvýšení povědomí veřejnosti o imigraci a kulturních odlišnostech.

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

Mezi uprchlíky se objevovali převážně 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 náporu 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 plánovat 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 výcviková 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 pořádat schůzky a organizovat akce pro uprchlíky. Počáteční úsilí směřovalo ke zřízení centra, které by příchozím Ukrajincům nabídlo přístup k internetu, počítači, tiskárně, ale stalo se i místem pro společná setkávání a pořádání klubových aktivit.

Projekt umožnil vybudovat tým. Byli v něm zejména na částečné úvazky zaměstnaní interkulturní pracovníci, komunitní pracovník, terénní pracovník a peer konzultant. Motivace a zapojení **pracovníků** vycházely z jejich vlastních zkušeností – mnozí z nich byli sami uprchlíci nebo cizinci dlouhodoběji žijící v Česku, kteří prošli podobnými situacemi a měli přenositelné zkušenosti se začleňováním se do společnosti. Díky tomu byli schopni životní situaci příchozích lépe pochopit a nabídnout jim relevantní a srozumitelnou podporu. Pracovníci byli do týmu vybíráni také podle jejich předchozí odborné kvalifikace, například z oblasti pedagogiky, psychologie nebo trenérství, a jejich kompetence byly dále rozvíjeny prostřednictvím kurzů a školení. Mnoho z nich začalo v IKC Svit působit nejdříve v pozici dobrovolníků a na základě práce, houževnatosti a poptávce klientů po jimi organizovaných aktivitách,

se následně stali stálými pracovníky. Jedním ze základních požadavků realizátora na dovednosti a schopnosti pracovníků byla jazyková vybavenost. Pracovníci museli ovládat minimálně češtinu a ukrajinštinu, v některých případech také ruštinu nebo angličtinu, aby dokázali přímo komunikovat s cílovou skupinou i se spolupracujícími institucemi. Někteří pracovníci absolvovali školení krizové intervence, školení pro interkulturní pracovníky a další vzdělávací kurzy.

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

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

Odbor školství² 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.

² Celým názvem Odbor školství, kultury, sportu a památkové péče

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 objevovala s novými problémy, s nimiž se doposud nesetkali. Pořádala setkávání platformy terénních pracovníků. Důležitým zdrojem informací bylo také **Konsorcium nevládních organizací pracujících s migranty**, které pořádalo semináře a pravidelně informovalo o četných změnách týkajících se postavení a situace osob s udělenou dočasnou ochranou.

Způsob práce s cílovou skupinou

Oslovování cílové skupiny probíhalo kombinací cílených přístupů a přirozeného šíření informací. Na počátku byla využívána **síť kontaktů vytvořená během počáteční humanitární pomoci**, kdy uprchlíci sami mezi sebou sdíleli informace o existenci centra. Vzhledem k tomu, že IKC Svit nabízelo potřebnou podporu a pomoc, začalo být vyhledáváno dalšími klienty. Za důležitý nástroj oslovování cílové skupiny jsou považovány **sociální sítě**, především Facebooková stránka Integrační a komunitní centrum Svit, kde byly pravidelně publikovány nejen aktuality a informace o nabízených službách a aktivitách, ale také důležité informace potřebné pro život ve městě i v Česku. Příkladem jsou četná upozornění na termíny úhrady 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 předcházal tomu, aby se potýkal s nižším zájmem, odezvou či účastní na programu. Pracovníci centra také své představy a plány konzultovali s účastníky a získávali tím vhled do specifických problémů a potřeb jednotlivců. Na základě zjištění – řešení obdobných případů u vícera osob – byla následně uspořádána skupinová setkání věnující se danému tématu. Takto získaná data umožnila pracovníkům lépe plánovat nabídku centra a upravovat ji podle aktuálních preferencí a představ cílové skupiny.

Integrační aktivity se orientovaly na překonávání nepříznivých životních situací s cílem zapojit uprchlíky do plnohodnotného a bezkonfliktního života v ČR. Interkulturní pracovníci poskytovali široké

spektrum podpůrných činností – poradenství a pomoc v oblasti zaměstnání, bydlení, zdravotnictví, vzdělávání, nekomerční překlady a tlumočení, osobní asistenci při jednání na úřadech, doprovody. V rámci projektu vytvořili pracovníci ve spolupráci s místním lékařem dotazník týkající se zdravotní anamnézy dětí, který přeložili do ukrajinštiny, a který umožnil lékařům lépe a rychleji reagovat na potřeby příchozích bez zdravotní dokumentace. Pracovníci chodili se svými klienty nakupovat, učili je orientovat se v dopravě apod.

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

IKC Svit nabízelo množství **komunitních aktivit**. Probíhaly zde **volnočasové kroužky pro děti**, jejichž nabídka se na základě poptávky neustále vyvíjela. Jedním z prvních kroužků byla veselá věda, dále probíhaly doučování včetně českého jazyka, družina, sportovní družina, výtvarný kroužek, aritmetika. Zájem o aktivity pro děti byl dán nejen jejich atraktivitou, ale i tím, že po celém dni stráveném v 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 ukrajinštinou 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

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 přítele 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.