



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

Úvod

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

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

Vize projektu

Na jaře 2022 v souvislosti se začátkem války na Ukrajině začalo v Jablonci nad Nisou spontánně vznikat centrum pro pomoc lidem z Ukrajiny. Angažovaly se desítky dobrovolníků a organizací z Jablonecka a humanitární pomoc se začala soustřeďovat kolem T. J. Sokol Jablonec nad Nisou a spolku Tatrhy. Sokol poskytl prostory sokolovny a Tatrhy zajišťovaly fungování a koordinaci lidských zdrojů, v počátku se jednalo převážně o dobrovolníky. Tuto iniciativu zaštitilo finančně město Jablonec nad Nisou. Z takzvané Sokolky (neformální pojmenování centra) vzniklo Česko-ukrajinské centrum Krajanka, které od počátku fungovalo na principu aktivního zapojení lidí přímo z ukrajinské komunity. Stěžejní pro Krajanku byly a jsou, bez ohledu na financování a aktuální projekty, činnosti a aktivity, které podporují integraci lidí přicházejících z Ukrajiny. Členové spolku Tatrhy už měli zkušenosti v oblasti dobrovolnictví a „poměrně brzo bylo jasné, protože už jsme měli zkušenost ..., že to prvotní intenzivní zapojení brzy opadne, že dobrovolníkům, kteří byli velmi aktivní, dojdou síly.“ (člen realizačního týmu) Jejich centrum se tedy začalo transformovat, aby bylo schopno zajistit trvalejší poskytování služeb. Našlo nové, více vyhovující prostory pro svou činnost mimo sokolovnu a ruku v ruce s tím začaly Tatrhy vyhledávat zdroje financování pro své fungování. Z počátku využily dotací Ministerstva vnitra, organizace IOM, různých nadací, sbírek či finanční podpory města. Tak vzniklo centrum Krajanka, které se od začátku roku 2023 nacházelo v centru města Jablonec nad Nisou, v souladu se svou vizí na očích veřejnosti a blízko úřadům.

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

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

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

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

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

Příprava a realizace pracovních seminářů. V rámci projektu byla plánována realizace čtyř seminářů z oblasti práce a podnikání, jež byly zaměřené na hledání práce. Témata byly: překážky a jejich překonání, pracovní právo v ČR, daňové přiznání, jak si v Česku založit vlastní živnost a co to obnáší. Bylo počítáno s tím, že obsah bude přizpůsoben aktuálním potřebám cílové skupiny a budou překládány v případě potřeby do ukrajinštiny.

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

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

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

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

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

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

Realizace komunitních aktivit probíhala ve spolupráci s cílovou skupinou, která se dobrovolně zapojovala od plánování a příprav až po poskytnutí zpětné vazby po jejím konání. Konkrétně se jednalo například o pořádání Jarních slavností, Vánočního setkání nebo akce Svíčka¹. Akce byly hromadného charakteru a konaly se buď v prostorech centra Krajanka, nebo na veřejném prostranství.

Délka projektu byla 18 měsíců, byl zahájen v březnu 2024 a ukončen v srpnu 2025. Nastavení **harmonogramu** nebylo snadné s ohledem na nejistou situaci kolem konfliktu na Ukrajině. *„Nikdo právě nevěděl, kdy to bude, kdy skončí ta válka, protože člověk si říká, že třeba už to bude za tři měsíce. Takže vládla nejistota v tom plánování dlouhodobém“.* (člen realizačního týmu) Téměř všechny aktivity byly v harmonogramu rozloženy na celou dobu projektu. Výjimku představovaly Individuální pracovní

¹ Akce Svíčka je pořádána 24. února jako připomenutí vpádu Ruska na Ukrajinu v roce 2022.

konzultace a Individuální poradenství pro mládež od 15 do 25 let, které byly poskytovány po období 14 měsíců (květen 2024 až červen 2025). Důvodem pozdějšího zahájení/ukončení aktivit bylo jejich zajištěné financování z jiných zdrojů. Rozpočet projektu dosahoval částky 3 610 042,80 Kč.

Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi

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

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

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

Úzká spolupráce probíhala také mezi centrem a **Městskou policií** v Jablonci nad Nisou. Z rozhovoru s manažerem prevence kriminality vyplynulo, že při náboru asistentů prevence kriminality k Městské policii v Jablonci nad Nisou spolupracovali právě s centrem Krajanka. To jim pomohlo najít muže a ženu z ukrajinské komunity, kteří byli vhodní pro výkon práce asistenta. Městskou policií je toho hodnoceno jako jednoznačný přínos pro výkon jejich práce. Asistenti navázaní na ukrajinskou komunitu pomáhali s monitoringem a prevencí nepříznivých jevů na ubytovnách, tlumočili a v případě potřeby zprostředkovávali kontakt na Krajanku. „*Porušování veřejného pořádku, tak to samozřejmě jsme schopni zařídit sami, když se tam něco takového stane. Když se to ale týká nějakého bydlení nebo vyřizování nějakých dokumentů, volnočasových aktivit, tak to už řeší Krajanka, případně jsme schopni*

je na ně odkázat.“ Manažer prevence kriminality k tomu ještě dodává: „*Já myslím, že hlavně pozitivní dopad je takový, že tady vlastně žádné výrazné problémy s touto komunitou nemáme.*“

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

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

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

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

Způsob práce s cílovou skupinou

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

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

V samotných počátcích existence Krajanky byly využívány **letáky**, které rozdávali interkulturní pracovníci v rámci **monitoringu na nouzových ubytovnách**. Byly k dispozici na místech, kam uprchlíci přicházeli (např. KACPU). Prostřednictvím letáků šířili informace o existenci centra Krajanka a jeho

službách. Osvědčily se vlastní nástěnky Krajanky rozmístěné na ubytovnách. Budování komunikačních kanálů od samotných počátků hodnotil realizační tým jako klíčový: „*Komunikační kanály, to je možná věc, která je podceňovaná. Ale od začátku jsme si budovali Viber skupinu, sbírali maily, roznášeli jsme letáčky na všechny ubytovny. To děláme do dneška. Na letácích mají adresu i obecný program, informace o tom, s čím můžeme pomoci a co nabízíme.*”

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

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

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

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

Mezi žádané **individuální aktivity** patřily **pracovní konzultace**. Při realizaci aktivity byl kladen důraz na spolupráci s úřadem práce a dalšími organizacemi jako Okresní hospodářskou komorou v Jablonci nad Nisou. Docházelo k cílenému oslovování zaměstnavatelů a spolupráci s nimi. Konzultace byly poskytovány ukrajinským uprchlíkům, kteří měli zájem nalézt zaměstnání, ať byli evidováni na úřadech práce nebo hledali jiné pracovní uplatnění, které lépe odpovídalo jejich potřebám. Mezi klienty byly také zranitelné osoby starší 65 let nebo matky s dětmi do 6 let, pro které bylo nalezení zaměstnání obtížnější. V rámci **základního a bytového poradenství** cílová skupina dostávala odpovědi týkající se bydlení, zdravotní péče, vzdělávání, dávek apod. „*Základní a bytové poradenství tady dělají ... interkulturní pracovníci, kteří umí ukrajinsky i česky a jsou na tu cílovou skupinu hodně napojení a jsou schopni poskytnout rady odpovídající jejich potřebám.*” (člen realizačního týmu projektu) Interkulturní pracovníci poskytovali také **tlumočnické služby a doprovody** jak telefonicky, tak osobně. Častými

klienty byli senioři, kteří se nenaučili česky. Stávalo se také, že lékař podmiňoval ošetření ukrajinských uprchlíků přítomností tlumočníka. Na základě potřeb cílové skupiny byly původně zamýšlené skupinové **psychoterapie** nahrazeny individuálními a rodinnými. Bylo třeba řešit rodinné problémy, problémy ve vztazích rodičů s dětmi, šikanu dětí na školách, traumata, která si klienti přinášeli z války, sebevražedné a depresivní stavy.

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

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

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

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

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

Přínosy pro cílovou skupinu

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

- zlepšení orientace cílové skupině v novém prostředí;
- snížení zatížení úřadů při vyřizování agendy spojené s osobami s dočasnou ochranou;
- zefektivnění komunikace mezi touto komunitou a úřady a dalšími místními aktéry;
- snižování negativních sociálních (nezaměstnanost, bezdomovectví, kriminalita) v ukrajinské komunitě v Jablonci nad Nisou a okolí;

- podpora trávení volného času ukrajinských dětí a mládeže.

S přínosy projektu se ztotožňoval jak realizační tým, tak pracovníci v přímé práci i oslovení zástupci místních organizací a úřadů. Z pohledu pracovníků, kteří měli přímou vazbu na cílovou skupinu, byly dopady viditelné v několika doménách. První z nich bylo zlepšení **orientace v českém prostředí**, kam řadili znalost zákonů a norem, pochopení zdravotního a školského systému, občanských povinností a vůbec orientaci v každodenních věcech, které mohou být pro Čecha samozřejmé, ale pro cizince naopak novinka (třídění odpadu, systém dopravy, označení poštovní schránky). *„Já bych řekla, že Krajanka v rámci tohoto projektu pomohla zorientovat uprchlíky v českých zákonech a nařízeních. Protože oni přišli z úplně jiného prostředí, neznali spoustu věcí. Nevěděli, že nemají rodné číslo a kde ho mají získat.“* (pracovník projektu) Tato poradenská a osvětová činnost pomáhala předcházet budoucím komplikacím či porušování zákonů a norem z neznalosti. *„Já si myslím, že ten projekt a vůbec činnost Krajanky pomohla uprchlíkům seznámit se s novou zemí, jaké mají povinnosti, kam a s čím se mohou obrátit, jak se to tady řeší. Pomohli také se znalostí českého jazyka Ukrajinců.“* (spolupracující subjekt) Krajanka hrála významnou roli prostředníka mezi ukrajinskými uprchlíky a městskými institucemi, úřady a dalšími organizacemi (úřad práce, sociální správa, školství apod.). Jejím přínosem bylo **zvýšení dostupnosti informací i dalších služeb** pro cílovou skupinu. Důležitým prvkem byla **důvěra** ukrajinských uprchlíků, kterou si dokázala získat. *„Přínosné pro integraci jsou jednoznačně doprovody cílové skupiny na úřady a tlumočení, pomoc s bydlením.“* (spolupracující subjekt) *„Protože v Krajance ovládají především tu komunikaci s nimi a je výborné, že Ukrajinci se na ni opravdu obrací. ... My jsme teď zahájili činnost kontaktního místa k bydlení a sociální pomoc, tak vidíme, že ukrajinští občané nemají takovou důvěru v to, aby k nám chodili, ale v tu Krajanku ano.“* (spolupracující subjekt)

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

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

Realizace projektových aktivit napomáhala **prevenci sociálních problémů v ukrajinské komunitě** tím, že podporovala zapojení uprchlíků do běžného života a dávala jim podporu, aby se stali plnohodnotnými občany města. *„Díky tomu projektu a díky činnosti Krajanky taky u nás pracovali*

a pracují uprchlíci pro náš Magistrát. ... Přes Krajanku jsme je nakontaktovali, aby opravdu měli zájem. Krajanka jim vysvětlila, o co jde. My bychom jim to těžko vysvětlovali, nevím, jak by to dopadlo.“ (spolupracující subjekt)

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

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

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

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

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

V rámci projektu byla jednou z aktivit realizace komunitních aktivit. Díky nim se **dařilo budovat jak pozitivní vazby v rámci ukrajinské komunity, tak propojovat ukrajinskou komunitu a majoritu**. Nejen díky akcím ve veřejném prostoru (Svátky jara, Vánoce, výstavy výtvarných prací, vystoupení tanečního kroužku), ale celkovým přístupem centra Krajanka se dařilo ovlivňovat názory na uprchlíky, mírnit předsudky a zlepšovat jejich integraci v Jablonci nad Nisou a okolí. *„Jsme v centru města, chodí kolem nás moře lidí a můžou nahlédnout. Nejsme prostě nikde schovaní a hrdě se hlásíme k Ukrajině. A i tím, jak děláme ty akce, tak tam i zveme Čechy a chodí ... mají tu možnost se setkat.“*

Příběh účastníka projektu – paní Marina

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

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

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

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

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

Co se týče budoucnosti, má paní Marina jasno. Pokud se vrátí na Ukrajinu, tak až když starší dcera vystuduje střední školu a syn dochodí 9. třídu základní školy. Oběma dětem ukončila oficiálně školní

docházku na Ukrajině krátce po odjezdu do Česka a soustředila všechny síly na to, aby se všichni rychle integrovali do české společnosti.

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

Zkušenosti z realizace

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

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

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

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

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

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

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

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