



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

Úvod

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

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

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

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

Vize projektu

Myšlenka pomoci lidem prchajícím z Ukrajiny, kteří přišli do ČR v důsledku války, vznikla v létě roku 2022. Organizace, které působí v Plzni a pomáhaly v první vlně humanitární pomoci, identifikovaly mezi uprchlíky dvě cílové skupiny s největší potřebou pomoci a podpory, což byli teenageři a senioři. Hledala se organizace, která službu pro ukrajinské teenagery zajistí a vzhledem k tomu, že se Ponton specializuje na poskytování služeb a aktivit pro děti a mládež, má v nich bohatou tradici a zkušenost s nízkoprahovými službami, byl ostatními aktéry označen jako ten, kdo by se měl této cílové skupině věnovat. Ponton získal na omezenou dobu finanční prostředky od organizace Člověk v tísni na navýšení personálních kapacit o dva pracovníky, kteří ovládali jazyk cílové skupiny a vyznali se v kulturních odlišnostech. Od prvopočátku Ponton usiloval o to, aby byli tito pracovníci začleněni do sociální služby Nízkoprahového zařízení pro děti a mládež Pixla (NZDM), aby tato služba mohla být nabízena rovněž uprchlíkům z Ukrajiny.

Projekt reagoval na nepříznivou životní situaci ukrajinských dětí a mladých dospělých (ve věku 6–20 let), kteří se po vypuknutí války na Ukrajině přestěhovali do Plzně. Řešil nedostatečné naplňování jejich specifických potřeb vyplývajících ze statusu uprchlíka, traumatických zážitků z války a útěku, složitého procesu začlenění do vzdělávacího systému či na trh práce a celkově obtížného sociálního začlenění do české společnosti. Zásadním problémem byla absence vhodné podpůrné infrastruktury – především v případě dětí a mladých lidí ubytovaných v hromadných ubytovacích zařízeních, kde zcela chyběly podmínky pro bezpečné a smysluplné trávení volného času, přípravu na školu i celkové

začlenění do společnosti. Život v těchto podmínkách přinášel další rizika, včetně nejistoty bydlení, sociálně patologických jevů a příjmové chudoby. Cílová skupina čelila i bariérám v přístupu ke službám – kvůli jazykovým a kulturním rozdílům, nedostatku informací a omezeným kapacitám rodičů se v novém prostředí orientovat, kteří nebyli schopni svým dětem poradit. Potřebovala tedy různorodou, cílenou a dlouhodobou podporu, která by zohledňovala jejich věk, vzdělávací situaci, rodinné zázemí a další četné individuální faktory.

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

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

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

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

Cílovou skupinou projektu představovali děti a mladí dospělí ve věku 6–20 let, kteří uprchli před válkou z Ukrajiny a žili v Plzni. Zahrnovala zhruba 3 500 osob, přičemž nejpočetnější skupinou byly děti ve věku 6–15 let, nacházející se ve věku povinné školní docházky. Některé děti žily v Česku bez rodičů v doprovodu jiného dospělého člena rodiny, často se nalézaly v neúplných rodinách jen s matkou. Většina dětí uprchlíků se neúčastnila volnočasových aktivit zejména kvůli finančním a jazykovým bariérám. Rodiny těchto dětí často provázely sociální sestup, ve srovnání s postavením na Ukrajině čelily nižší životní úrovni. Děti se potýkaly s problémy se začleněním do školních kolektivů, šikanou. Klientelu NZDM Pixla představovaly před příchodem ukrajinských uprchlíků zejména romské děti, obvykle pocházející z prostředí extrémního sociálního vyloučení. Cílová skupina ukrajinských dětí byla pro realizátora v mnohém nová. Třeba širokým spektrem zájmů, které chtěla rozvíjet, poptávkou po aktivním trávení volného času a také svou spolehlivostí a dochvilností.

Hlavním cílem projektu bylo zpřístupnit pro ukrajinsky mluvící klienty nízkoprahové služby nabízené v NZDM Pixla. Některí pracovníci předpokládali, že se bude jednat o časově omezené období, jiní se domnívali, že se služba transformuje do té podoby, aby byla schopná poskytovat služby nové cílové skupině zejména s ohledem na její velkou poptávku. Projekt usiloval o prevenci vzniku a rozvoje rizikového chování, o posílení schopnosti mladých lidí zvládat stres, adaptovat se na nové podmínky a orientovat se v institucionálním systému, který je v mnohém odlišný od toho, na který byli zvyklí. Záměrem bylo také rozvíjet sociální dovednosti příchozích a mezilidské kompetence, podpořit jejich aktivní zapojení do společnosti prostřednictvím volnočasových aktivit. Projekt se zaměřil na podporu

dětí a mladých lidí ve vzdělávání, ať už z hlediska jazykových bariér, obsahu výuky nebo zvládání negativních jevů, jako jsou šikana, kyberšikana či absence, nebo při volbě profesní dráhy či při hledání zaměstnání.

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

Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi

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

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

Ponton je označován za organizaci, která je připravena flexibilně a profesionálně reagovat na nové výzvy. Jednou z těchto výzev představoval příchod ukrajinských uprchlíků a nutná reakce na chybějící služby podpory pro děti a mládež. Zapojení Pontonu bylo očekáváno zvnějšku, od jiných organizací, ale i zevnitř, od členů organizace. Na počátku se zdálo, že Ponton nabídne své know-how pro nízkoprahovou práci s touto cílovou skupinou organizaci Člověk v tísni. Nakonec však Člověk v tísni poskytl Pontonu finanční prostředky na úhradu mezd ukrajinsky hovořících pracovníků, kteří působili v Pixle. Potřeba zajistit stabilitu služby následně vedla Ponton k podání projektu do výzvy OPZ+.

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

Novým ukrajinským pracovníkům bylo potřeba vysvětlovat základní pravidla fungování NZDM a adaptovat je na pracovní prostředí služby. Objasňován byl smysl nízkoprahovosti, význam mlčenlivosti, rozsah pracovní doby apod. Zapojení ukrajinských pracovníků a jejich začlenění do týmu, který již v PIXLE pracoval, přineslo v počátku zátěž také v řadě dalších oblastí, např. v úpravě

používaného jazyka, kdy ukrajinští pracovníci nevnímali nuance, nadsázku a bylo potřeba vyjadřovat se jasně a srozumitelně. V počátku pracoval český a ukrajinský pracovník v tandemu, ukrajinský pracovník hovořil s klientem a následně předával informace českému pracovníkovi, který se zase vyznal v českém systému a v institucích. Dbalo se také na etiku práce a používané postupy, které museli ukrajinští pracovníci načerpat od českého týmu. Po překonání počátečních obtíží se podařilo ukrajinské pracovníky plnohodnotně začlenit do týmu PIXLY tak, že již mají své vlastní ukrajinské, ale i české klienty. České pracovníky bylo zase potřeba podpořit s ohledem na novou cílovou skupinu ve znalostech o ukrajinské kultuře a četných odlišnostech.

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

Další spolupracující organizací bylo **Krajské centrum vzdělávání v Plzni (KCV)**, které se v rámci své činnosti věnuje zejména dalšímu vzdělávání pedagogických pracovníků a nabízí kariérové poradenství. S příchodem ukrajinských uprchlíků začalo KCV spolupracovat s Metou (organizací podporující rovný přístup ke vzdělávání pro děti a mladé lidi s odlišným mateřským jazykem) v rámci projektu Lets grow, jehož cílovou skupinou je mladá generace migrantů ve věku 14–25 let, která potřebuje řešit svou studijní a profesní situaci a podpořit při osvojování si českého jazyka. Ponton se stal jednou z organizací, se kterou KCV navázalo intenzivní spolupráci. Ponton poskytoval KCV informace o situaci ukrajinských uprchlíků, o jejich potřebách, doporučoval své klienty na jazykové kurzy. V případě potřeby sehráli pracovníci Pontonu roli prostředníka či tlumočníka mezi svými klienty nebo jejich zákonnými zástupci a KCV při představování kurzů či změnách podmínek financování kurzů. Plnili úlohu důležitého prostředníka pro předávání informací svým klientům a jejich rodinám o podpoře, kterou KCV nabízelo. Naopak KCV klientům doporučovalo službu PIXLA jako místo, kde se zdarma pořádají konverzační kluby, pomáhá s přípravou na střední školu, dají nacvičit nanečisto pracovní pohovory, dá smysluplně trávit volný čas. KCV poskytovalo některým klientům PIXLY také kariérové poradenství a v této oblasti proškolili také pracovníky organizace, kteří díky znalosti ukrajinštiny a ukrajinských specifik byli klientům blíže. Pracovníci PIXLY své služby představovali v KCV, distribuovali zde své letáky.

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

Spolupracujícími subjekty byly také **školy, neziskové organizace nebo úřad práce**. V případě škol či úřadu práce se jednalo zejména o řešení situace jednotlivých klientů. V jedné ze škol realizovala PIXLA

workshop na téma šikany. PIXLA svým klientům doporučuje služby dalších neziskových organizací, z nichž jmenujme zejména Integrační centrum MICT Člověka v tísní, Centrum na podporu integrace cizinců nabízející mj. jazykové kurzy. Spolupráce probíhala také s Galeríí města Plzně, která pro klienty PIXLY pořádala přípravu na talentové zkoušky. Na zajištění placených kroužků u různých dalších aktérů pomáhala PIXLA dětem ve spolupráci s Patronem dětí.

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

Způsob práce s cílovou skupinou

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

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

NZDM PIXLA je nízkoprahovou sociální službou, provozovanou podle zákona o sociálních službách č. 108/2006 Sb. Své služby poskytuje dětem bez souhlasu zákonného zástupce. Rodiče ukrajinských dětí byli vůči službě zpočátku nedůvěřiví, neznali systém sociálních služeb v Česku, že dítě navštěvuje nějaký klub a zadarmo na ně působilo podezřele. Navíc oni sami nemohli službu využívat, nemohli být s dítětem a bez souhlasu dítěte nemohli být informováni o tom, v čem dítě NZDM podporuje. Samotný název klub u nich vyvolával asociace tanečního klubu. Pracovníci PIXLY, pokud dítě chtělo, hovořili s rodičem, pokud se přišli rodiče informovat, vysvětlovali jim fungování zařízení a sociálních služeb. Rodiče se mohli do NZDM podívat v rámci Dne otevřených dveří. Pracovníci vytvořili leták, který mohly děti předat svým rodičům, vysvětlující základní principy fungování NZDM. Významnou roli sehráli ukrajinsky hovořící interkulturní pracovníci, kteří dokázali rodičům jejich jazykem přiblížit fungování sociálních služeb v Česku, vysvětlit, že se nejedná o OSPOD, vzbudit důvěru. Pracovnice v průběhu rozhovoru popisovala, že se mnohdy důvěra rodičů budovala postupně a aktivity spojené s přespáním dětí, které na počátku spolupráce rodiče dětem zakazovali, po delší době spolupráce rodiče s pochopením akceptovali.

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

a vedl s ním individuální plánování. Pracovníci PIXLY pracovali zejména s dítětem. Rodiče dítěte mohli být do spolupráce zapojeni, ale pouze v případě, kdy s tím dítě souhlasilo. Pracovník mohl dítěti předat svůj náhled na situaci a její řešení, respektoval ale vždy rozhodnutí dítěte a v tom ho i podpořil.

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

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

Poptávku po službě hodnotili pracovníci v rámci rozhovorů jako značnou. Přesto však žádného ze zájemců, pokud splňoval kritérium cílové skupiny (věk) nikdy neodmítli. Z důvodu velkého počtu klientů však v průběhu projektu režimově uzpůsobili chod NZDM – v pondělí bylo otevřeno pro všechny klienty, další dny byla PIXLA otevřena pro odlišné věkové kategorie. Tato praxe se osvědčila. Z důvodu velkého počtu klientů měli pracovníci obavy, zda kvantita nenaruší kvalitu jejich práce či nenarazí na limity prostory klubu. Zavedli tedy režimové opatření týkající se vstupu do klubu a také omezili počet klientů připadajících na jednoho pracovníka. Od začátku projektu do doby konání rozhovoru (květen 2025) klub PIXLA poskytoval své služby více než 210 klientům z Ukrajiny.

Přínosy projektu pro cílovou skupinu

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

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

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

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

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

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

Důležitým tématem byl **zdravotní systém a přístup ke zdravotní péči**. Vysvětlení specifik českého zdravotního systému a zajištění zdravotních služeb, zejména pediatra, patří k nezanedbatelným

přínosům projektu pro cílovou skupinu. V případě pediatri pracovníci naráželi na nedostatečné kapacity zdravotních služeb, a ne ve všech případech se jim dařilo službu zajistit. PIXLA se zaměřovala také na **duševní zdraví dětí**. V případě dětí, které se potýkaly s nějakými traumaty, zátěží z prožitého, nabízela služby externího psychologa.

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

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

Příběh účastníka projektu – Andrej

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Zkušenosti z realizace

Za příklad dobré praxe lze označit způsob **zapojení a začlenění interkulturních pracovníků do již fungující sociální služby** NZDM PIXLA. Sociální služba, která byla určena českým dětem, a jejíž služby využívaly zejména romské děti žijící v podmínkách sociálního vyloučení, zpřístupnila své služby také ukrajinským dětem. Interkulturní pracovnice se staly stálou součástí týmu PIXLA. V počátku představovaly „most“ mezi ukrajinskými dětmi a původními pracovníky, ale v době zpracování případové studie již měly i své české klienty a čeští pracovníci zase ukrajinské. Devízou interkulturních pracovníků byla zkušenost s romským etnikem. Začlenění nových ukrajinských pracovníků, kteří přišli v začátku válečného konfliktu, mělo svá úskalí – vyžadovalo hodně času věnovaného jejich rozvoji k pochopení systému sociálních služeb, pravidel jejich fungování, ale i dalších systémů fungování tak, aby byli plnohodnotnou součástí týmu a měli dostatek informací potřebných k výkonu své práce. Jejich kolegové s nimi v počátku pracovali v tandemu, což pro ně bylo časově náročné. Interkulturní pracovníci zase obohatili pracovníky PIXLY v porozumění ukrajinské kultuře a zvyklostem, v pochopení reakcí ukrajinských dětí a díky znalosti jazyka umožnili odbourat bariéru na straně dětí (i rodičů) k návštěvě klubu a využívání jeho služeb. Zapojení ukrajinských kolegyň se projevilo také v drobnostech, například bylo potřeba vyjadřovat se srozumitelně, nepoužívat slangové výrazy, aby pochopily smysl sdělení.

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

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

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

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

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

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

Jako vysoko nastavená byla označena **cílová hodnota indikátoru** „Využívání podpořených služeb“, kde bylo v žádosti o podporu uvedeno 250 klientů. V době realizace rozhovoru sice neměl realizační tým obavy, že by zůstal indikátor nenaplněn, ale zároveň pociťoval, že je to hraniční hodnota zejména s ohledem na zachování kvality poskytovaných služeb.

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