



Projekt Hnízdo – začleňování mladistvých z Ukrajiny v Praze

Úvod

Záměrem této případové studie je zachytit dobrou praxi projektu Hnízdo – začleňování mladistvých z Ukrajiny v Praze. Tento projekt je realizován v rámci výzvy Operačního programu Zaměstnanost plus 03_22_099_Služby na podporu sociálního začleňování osob z Ukrajiny. Cílem případové studie je představit záměr projektu včetně jeho potřebnosti, popsat a analyzovat způsob, jakým byla podporována cílová skupina projektu, včetně zaměření na dosahované výsledky. Zaměřujeme se na osvědčené postupy a rovněž na identifikaci problémů a překážek, kterým realizátor projektu čelil. Dále se zabýváme tím, jakým způsobem tato rizika dokázal efektivně zvládat a překonávat. Zdrojem dat pro tuto případovou studii jsou rozhovory s realizačním týmem projektu, pracovníky, kteří se podíleli na přímé práci, účastníky projektu a pracovníky spolupracujících subjektů, konkrétně s Oddělením sociálně-právní ochrany dětí Praha 9 (OSPOD) a Krajským asistenčním centrem pomoci Ukrajině Praha (KACPU). Celkem jsme v průběhu listopadu 2024 realizovali sedm rozhovorů, do kterých se zapojilo 17 komunikačních partnerů.

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

Vize projektu

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

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

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

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

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

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

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

Projekt zahrnoval **dvě klíčové aktivity**. První z těchto aktivit bylo online poradenství a terénní poradenství a druhou aktivitou bylo Hnízdo. Jádro **první klíčové aktivity** spočívalo v poskytování základního **poradenství online nebo terénní formou**, kdy pracovníci projektu poskytovali informace o právním systému České republiky, o legislativě vztahující se k pobytu uprchlíků z Ukrajiny na území ČR, ke zdravotnímu systému, zabezpečení bydlení, nostrifikaci apod. Poradenství bylo jednorázové či krátkodobé a prostřednictvím této aktivity docházelo z části také k prvnímu kontaktu s cílovou skupinou projektu. Klientům poradenství, ale také novým zájemcům o službu, mohla být poskytnuta

druhá projektová **aktivita Hnízdo**. Vstup klienta do aktivity/služby Hnízdo byl podmíněn vyhodnocením jeho potřeb. Aktivita byla založena na intenzivním case managementu, kdy každý klient měl svého klíčového pracovníka, který společně s ním individuálně plánoval, podporoval ho v dosažení cílů, síťoval na další potřebné služby apod. V případě nezletilých bez doprovodu spolupracoval s jeho opatrovníkem. Účastník této aktivity/služby mohl, ale nemusel využívat bydlení na ubytovně ve vlastnictví Magistrátu hl. m. Praha. Součástí aktivity nebylo poskytování ubytování, ačkoliv s ním byla úzce provázána. Ubytování poskytoval Magistrát hl. m. Prahy resp. společnost Trade Centre Praha, a.s., která byla správcem dané ubytovny. Jednalo se tedy o terénní práci realizovanou jak na určené ubytovně, tak na území hl. m. Prahy. Důležitou součástí práce s klienty na ubytovně byl komunitní prvek, kdy se realizátor projektu do určité míry inspiroval terapeutickou komunitou. Sdílená pravidla, filosofie aj. směřují k tomu, aby klienti žili společně a nejen jako jednotlivci a vzájemně se podporovali. Obě aktivity probíhaly paralelně po celou dobu trvání projektu.

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

Organizace realizátora, aktéři v území a spolupráce s nimi

Projekt realizovala **Armáda Spásy v České republice, z.s.**, která je součástí mezinárodní křesťanské organizace. Služby Armády spásy se snaží naplňovat sociální, zdravotní a duchovní potřeby lidí, kteří zažívají ohrožení, osamělost, nemoc, zdravotní postižení, sociální vyloučení a jsou jinak potřební. Primární cílovou skupinou Armády spásy jsou osoby bez domova žijící na ulici, případně osoby, které žijí v nevyhovujícím bydlení. Mezi cílové skupiny patří také děti, rodina a mládež; senioři; lidé se závislostmi. Cizinci patří mezi cílové skupiny, se kterými Armáda spásy pracuje, nicméně před příchodem ukrajinských uprchlíků se jednalo zejména o cizince, kteří naplňovali charakteristiku také jiných cílových skupin, např. se ocitli bez domova. V současnosti má Armáda spásy v Česku své pobočky v sedmi krajích a patnácti městech.¹

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

¹ <https://armadaspasy.cz/o-nas/kdo-jsme/>

zaměstnáváním dlouhodobě nezaměstnaných. Vyjma těchto aktivit je Armáda spásy dlouhodobě spojena s humanitární pomocí.

Armáda spásy, respektive její pražská pobočka, měla v době příchodu uprchlíků z Ukrajiny zkušenosti z poskytování pomoci a služeb v době krizí. Na ně navázala pomocí lidem přicházejícím z Ukrajiny. Jedním z prvních kroků bylo sestavení terénního týmu, který se zapojil do pomoci na kolejích Karlovy univerzity. Vznikl tým Koleje, který byl následně podpořen v rámci projektu KOLEJE - začleňování lidí z Ukrajiny v Praze² a navázal na něj projekt U-CARE³. Oba projekty se zaměřením na adaptaci, začleňování, sociokulturní orientaci aj. byly podpořeny z Operačního programu Zaměstnanost Plus. Současně se začal formovat koncept Hnízda, jehož vznik provázela řada jednání a advokační činnost v zájmu této cílové skupiny. Ačkoli další aktéři s rozhodovacími pravomocemi pociťovali tuto zřetelnou potřebu, nedokázali na ni dostatečně rychle reagovat: „*Asi z důvodu toho, že to byla prostě nějaká legislativní nouze... A asi se obávali toho, jestli je možné to vůbec schválit, jestli to vůbec jde.*“ (zástupce realizátora projektu) Považujeme za důležité zmínit, že v době vzniku Hnízda neexistovala v ČR žádná obdoba takové služby.

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

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

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

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

² <https://armadaspasy.cz/koleje-zaclenovani-lidi-z-ukrajiny-v-praze/>

³ <https://armadaspasy.cz/u-care/>

provoz. Klienti Hnízda, jak již bylo zmíněno, mohli a nemuseli žít na zmíněné ubytovně. Služby Hnízda a ubytování byly na sobě nezávislé. Oddělení role ubytovatele a poskytovatele služby bylo hodnoceno jako pozitivní zejména s ohledem na oddělení kontrolní a podpůrné role.

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

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

Způsob práce s cílovou skupinou

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

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

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

nedůvěru v instituce a v služby, které jsou poskytovány zdarma. Snažili se proto od počátku vystupovat partnersky, vstřícně. Stávalo se, že potenciální (již zletilý) klient měl zájem pouze o ubytování, což bez doprovodné služby nebylo možné, a také, že odmítl služby Hnízda z toho důvodu, že by byl pod „kontrolou“ pracovníků služby, která by zastávala roli rodiče.

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

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

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

Do listopadu 2024 bylo **do aktivity Hnízdo zapojeno 61 klientů, z nichž 55 bylo podpořeno více než 40 hodinami přímé práce**. Službu opustilo 33 klientů, kteří nejčastěji odešli do nájemního bydlení (12),

na ubytovnu (8), do jiného státu (5), zpět na Ukrajinu (3), k rodině nebo do jiné pobytové služby (shodně 2), na koleje (1).

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

Přínosy pro cílovou skupinu

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

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

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

Pracovníci projektu se shodovali na tom, že hlavním přínosem aktivity Hnízdo bylo poskytnutí bezpečného prostředí, díky němuž se mohli jejich klienti **postupně osamostatnit**: „... mi připadá, že se daří u všech, kteří v Hnízdě jsou, postupné osamostatňování se, ... mají podporu ostatních obyvatel i nás jako týmu. Ve spoustě věcech si musí nebo chtějí poradit sami a tady je to bezpečné prostředí, kde můžou, protože když se stane jakýkoliv problém, tak to mají kde řešit. A to si myslím, že je věc, kterou sice aktivně neměříme, ale ... sledujeme, protože jí nejde přehlédnout. A to je to osamostatňování se a ten pomalý vstup do dospělosti, který nastal u každého jednoho klienta.“

Dalším, pracovníky jmenovaným přínosem projektu, bylo **osvojení si českého jazyka**. V závislosti na potřebách klientů, ale i dalších vlivech (např. vůle, píle, finanční prostředky, časové možnosti, plánu

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

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

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

Projektové aktivity měly dopad také na **zdravotní stav klientů**, ať už psychický, tak fyzický. Pracovníci popisovali, že mnohdy nebylo zpočátku patrné, že klienti trpí psychickými potížemi. V průběhu jejich pobytu v Hnízdě se však ukazovalo, že nedosahovali žádných z vytýčených cílů, nechtělo se jim vstávat, nic jim nevyhovovalo, nedostavovali se na pohovory. „Ze začátku řešíme, chceš to vůbec (pozn. o klientovi)? On se nám po nějaké době přizná, já nechci nic.“ (pracovník projektu) Pohled klientů na psychologickou pomoc se různil, mnohdy byl odmítavý, a proto ji museli pracovníci nabízet opatrně. Psychická pohoda byla nejdůležitějším aspektem pro dosahování cílů v dalších zmiňovaných oblastech. Poměrně náročné bylo pro klienty pochopení systému zdravotního pojištění a zdravotního systému, který je na Ukrajině odlišný. „Velmi mi pomohli, bez Hnízda bych se v tom nikdy nevyznal, nepochopil

bych to.“ (klient Hnízda o systému zdravotnictví) Většinu klientů Hnízda byl zajištěn ošetřující lékař, stejně jako odborní lékaři (stomatolog, gynekolog aj.). Při odchodu z Hnízda klienti měli na své lékaře kontakty a věděli, kam se obrátit v případě, že by potřebovali ošetření.

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

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

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

Příběh účastníka projektu – Vasyl, 18 let

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

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

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

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

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

Péči o sebe zvládal sám, dokázal si uvařit základní jídla, vyprat si oblečení, nakoupit, co potřeboval. S penězi se naučil hospodařit: *„Žiji skromně, kupuji jen to, co potřebuji, jídlo a oblečení, a každý měsíc*

šetřím, abych si v budoucnu mohl něco koupit. Chci si udělat řidičský průkaz a koupit si auto, takže si na to šetřím peníze.“

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

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

Zkušenosti z realizace

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

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

a interkulturní pracovníci) byli dvojjazyční, ovládali jak češtinu, tak ukrajinštinu nebo ruštinu. Většina z nich byla cizinci, kteří žili na území Česka již delší dobu. Byť sami nebyli válečnými uprchlíky, měli vlastní žité zkušenosti s integrací do české společnosti, což považovali za devízu. Za důležitý rys pracovníka Hnízda byl považován taky lidský přístup a společný hodnotový rámec, který byl spojen s nezásluhovostí poskytování služby. Ta byla považována za zásadní.

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

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

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

Z hlediska bariér byly zmiňovány potíže dotýkající se práce s cílovou skupinou, potíže při administraci. Pracovníky bylo zmiňováno, že by do rozpočtu projektu zařadili **přímou podporu pro účastníky**. V průběhu projektu se měnil způsob finanční podpory Ukrajinců a někteří klienti Hnízda se potýkali s menšími či většími dluhy nejčastěji za ubytování nebo za zdravotní pojištění. Část dluhů byla dočasných, vznikla v důsledku návaznosti plateb za bydlení a výplaty dávek či mzdy, v průběhu kalendářního měsíce byly dluhy splaceny. Staly se však i případy, kdy klientovi vznikl dluh, který nebyl schopen splatit. Pracovníci projektu pro podporu klientů v těchto případech využívali jiné finanční zdroje. Přímá podpora by pomohla v tom smyslu, že by účastníkům projektu mohlo být propláceno například jízdné na kurzy apod. a nevznikaly jim tak další životní náklady.

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

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

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

Z hlediska administrace se realizátor v počátku projektu potýkal s praktickými nedostatky zapříčiněnými neaktuálností aplikací sloužících pro administraci projektů, zastaralými logotypy pro vizuální identitu evropských projektů. To vedlo k duplicitě vykonané práce. Poukazováno bylo také na stanovování maximální možné mzdy pro pracovníky v sociálních službách nebo interkulturní pracovníky, jejichž výše byla vnímána jako nízká. Podobně tomu bylo také při nákupu vybavení, kdy za maximální ceny, nebylo možné koupit kvalitní výrobek.

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