

# Interkulturní pracovníci/e jako součást týmu nízkoprahových služeb pro ohrožené děti a mládež na území hl. města Prahy (mobilní týmy)

Evaluační závěrečná zpráva

Česká asociace streetwork, z.s.

Vypracoval: Petra Káčerková, Jan Louženský

24. ledna 2024

## Obsah

Úvod .....	3
Manažerské shrnutí .....	4
Výběr a představení interkulturních asistentů/ek .....	5
Představení služeb zapojených v projektu .....	6
Výstupní data projektu .....	11
Dotazníkové šetření pro zjištění zpětné vazby od interkulturních asistentů/ek ...	12
Dotazníkové šetření pro zjištění zpětné vazby od sociálních služeb .....	14
Vyhodnocení projektu a klíčových aktivit .....	16
Kazuistiky.....	18

## Úvod

Závěrečná evaluační zpráva představuje výstup projektu *Interkulturní pracovníci/e jako součást týmu nízkoprahových služeb pro ohrožené děti a mládež na území hl. města Prahy (mobilní týmy)*. Tuto evaluaci zpracovala Česká asociace streetwork, z.s.

Cílem závěrečné evaluační zprávy je poskytnout souhrnné informace k hodnocenému projektu. Dále jsou ve vazbě na souhrnné informace v této zprávě také vyvozeny celkové závěry a doporučení.

Doba trvání projektu byla od 1. května do 31. prosince roku 2023, financován byl Magistrátem hl. města Prahy, který finanční prostředky získal od UNICEF.

Projekt cílil na podporu adaptace a integrace dětí a dospívajících příchozích z Ukrajiny s dočasnou ochranou. Prostřednictvím zapojení tzv. interkulturních pracovníků/ic, kteří pomáhají překonávat jazykové a kulturní bariéry, zapojujeme a zkompetentňujeme stávající pracovníky/ce v nízkoprahových službách pracující s dětmi a dospívajícími na území HMP. U části ukrajinské populace adaptace a integrace neprobíhá, hrozí sociální vyloučení a právě této cílové skupině jsou určeny nízkoprahové sociální služby, které mají dovednost pracovat s českou populací v obdobných situacích sociálního vyloučení. Cílem projektu bylo vyhledat děti a mládež ohrožené sociálním vyloučením, navázat s nimi kontakt a podpořit je ve využívání potřebných sociálních a jiných odborných služeb.

Pracovníci/e stávajících služeb před zahájením projektu referovali významnou jazykovou a kulturní bariéru a rovněž kapacitní limit pro práci s cílovou skupinou dětí a mladí lidé – příchozí z Ukrajiny v rámci válečného konfliktu a sekundárně další osoby z Ukrajiny, které dorazily na území České republiky z důvodu válečného konfliktu, zejména pak doprovod, příbuzní a rodina primární cílové skupiny.

Sociální služby zmiňovaly absenci finančních prostředků na zaměstnání interkulturních pracovníků (resp. interkulturních asistentů (dále jen IA)), stejně tak kapacitní limit pro jejich vedení, zaškolování, poskytování metodické a supervizní podpory.

Koordinátorkou projektu byla Petra Káčerková. Pracovala dva roky v Diakonii Západ jako terénní pracovníce v sociálně aktivizační službě pro rodiny s dětmi a poté devět let jako terénní pracovníce v organizaci Ponton v terénním programu COM.PASS, jehož cílovou skupinou byli mladí lidé ve věku od 11 - 30 let. Poslední dva roky program vedla.

Hlavní aktivity projektu: 1. Doplnění stávajících týmů nízkoprahových služeb pro děti a mládež interkulturní/m asistentem/kou. 2. Vytvoření samostatného terénního týmu interkulturních asistentů/ek. 3. Síťování a koordinace.

Kromě souhrnných informací a hodnocení projektu ve zprávě představujeme jednotlivé zapojené služby, interkulturní asistenty/ky a jejich reflexe po skončení projektu.

## Manažerské shrnutí

Kdo je interkulturní pracovník?

- profesionál, který podporuje komunikaci mezi cizinci a veřejnými institucemi
- zná kulturní specifika cizinců i potřeby a pravidla institucí
- umí zprostředkovat komunikaci, pomůže překonat bariéry a řešit konflikty
- hovoří česky a jazykem cizince, může mít více jazykových specializací
- je nestranný: není zástupcem cizinců ani zaměstnanců institucí

Tento materiál byl vytvořen v rámci projektu hl. m. Prahy s názvem „Praha – metropole všech 2021“ zaměřeného na integraci cizinců a spolufinancovaného Ministerstvem vnitra ČR.

Na začátku projektu bylo zapotřebí definovat si správné pojmosloví. Pojem interkulturní pracovník je profesionál, který absolvoval kurz interkulturní práce zdárně ukončen zkouškou.

Proto jsme zvolili pojem **interkulturní asistent/asistentka (dále jen IA)**, který nemá kvalifikační kurz, ale má předpoklady pro roli prostředníka mezi službou a klienty, k práci s dětmi a dospívajícími, má již určitou úroveň českého jazyka, ukrajinštinu (vyjímečně ruštinu) jako rodný jazyk, má vzdělání blízké sociální práci nebo zkušenost v oboru, motivaci k práci v NZDM (nízkoprahové zařízení pro děti a mládež) nebo TP (terénní program) a její cílovou skupinou a zájem o další vzdělávání se v této oblasti.

V projektu se muselo přistoupit k postupnému zaučování všech asistentů/tek v kontaktní práci, která pro ně byla nová. Aktivní kontakt v terénu není metoda, která by byla na Ukrajině používána, na Ukrajině se s dětmi nejčastěji pracuje ve školním prostředí nebo v organizovaném volnočasovém prostředí. Nízkoprahové sociální služby pro děti a mládež tam neexistují. To dělá potíže nejen IA, ale také cílové skupině – dětem, pro které je to bariéra neznáma a nedůvěry, pokud jsou na ulici osloveny kontaktními pracovníky, i jejich rodičům, kteří pochopitelně instruuje děti, aby se s neznámými lidmi nepouštěly do rozhovoru a nechodily do neznámých

prostor. V tomto ohledu jsou IA nezastupitelní, protože mateřský jazyk a vysvětlení kontextu, cíle nízkoprahových klubů pro cílovou skupinu mohou dobře se znalostí kulturních rozdílů zprostředkovat a vysvětlit.

*“Opravdu jsem chtěla být užitečná lidem z Ukrajiny. Být jim oporou a člověkem, který může poskytnout informace a poradenství. A proto, když jsem přečetla váš inzerát, věděla jsem, že to musím zkusit. V tuto chvíli jsem už měla vlastní zkušenosti a také měla představu, jak je to těžké být uprchlíkem a učit se novým věcem ve stresu. Moje rodina měla podporu, ale i přesto to bylo na začátku velmi těžké. Spoustu dospělých a dětí potřebovalo pomoci a stále ji potřebují. Pro mě bylo důležité, že ten projekt byl zaměřen na podporu UA dětí. Je to fakt těžké opustit svůj stát, rodiče, být v nepřátelském prostředí (občas), mezi lidmi, které vás vůbec nechápou. UA děti nejsou migranti, jsou uprchlíci, a proto potřebují naši pomoc a pochopení. Je dobré, že díky projektu UA děti chápou, že existují lidé, vlastně všichni my, kterým na nich opravdu záleží,”* hodnotí projekt jedna z interkulturních asistentek.

## Výběr a představení interkulturních asistentů/ek

Inzeráty na IA byly počátkem června vyvěšeny na pracovní portály jobs.cz a prace.cz, také na web úřadu práce jako místo pro cizince. Rozeslány byly do organizací, které pracují s cizinci a nebo jsou členy České asociace streetwork. Osvědčilo se využívat sociální sítě, aplikace a online skupiny ukrajinských příchozích, kde se inzerát sdílel a měl tak větší dosah.

Výběrové řízení bylo zahájeno koncem května, probíhalo kontinuálně, dokud nebylo přijato všech 10 interkulturních asistentů. Na osobní pohovor bylo pozváno 45 uchazečů z celkového počtu 85, kteří poslali svůj životopis a motivační dopis.

Přijato bylo celkem osm asistentek a dva asistenti. Tři ženy přijely do České republiky po zahájení války na Ukrajině. Sedm z nich v ČR pobývalo již před válkou, z toho jeden asistent a jedna asistentka studovali v ČR a pocházejí z Ruska. Jejich vzdělání je většinou vysokoškolské a převažuje obor pedagogika, psychologie. V týmu byly také dvě ekonomky a právnička, ta na Ukrajině pracovala jako státní úřednice, která podporovala rodiny v nepříznivé životní situaci, obdobně jako v ČR OSPOD.

Znalost českého jazyka je pro práci vyhovující. Domluví se v týmu českých pracovníků a poradí si i s psanou formou. Jedna z asistentek má kurz interkulturní

práce od organizace Inbáze. Tři již dříve pracovali v sociálních službách s dětmi v ČR.

Náplní práce IA bylo oslovovat děti a dospívající v terénu společně se sociálním pracovníkem, předávání aktuálních informací o službách, navazování na další služby, zjišťovat potřeby dětí a dospívajících, podpořit je v jejich naplňování, poradenství a adaptace a oslovit i jejich doprovázející a informovat je o návazných službách.

Díky projektu jsou někteří asistenti/asistentky vybaveni pracovním mobilním telefonem a tablety, které se při kontaktu s cílovou skupinou osvědčily. IA ho například používají jako nástroj pro interaktivní učení češtiny nebo společné vyhledávání informací.

Celkem se na projektu podílelo 10 interkulturních asistentů/ek, jedna koordinátorka a jedna odborná garantka.

## Představení služeb zapojených v projektu

Do projektu bylo zapojeno celkem 10 interkulturních asistentů/asistentek pracujících v 5 organizacích, resp. v 11 sociálních službách. IA působili na území Prahy 1, 2, 3, 4, 6, 7, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15 a Prahy 16. Díky tomuto projektu byl jednotlivým službám měsíčně proplácen příspěvek za zaškolování IA, jejich metodické vedení a administrativu s tím spojenou.

1. **Komunitní centrum Motýlek, Nízkoprahový klub Pacific** nabízí služby dětem a mládeži z pražského sídliště Černý Most a okolí, kteří prožívají náročné životní období, jsou ohroženi nepříznivou sociální situací nebo se dostávají do konfliktu se zákonem.

Interkulturní asistentka pracující v Nízkoprahovém klubu Pacific byla přítomna na klubu, propojovala klienty z Ukrajiny s klienty z České republiky, facilitovala kontakt ukrajinských klientů s českými sociálními pracovníky. Spolu s týmem klubu pravidelně docházela na základní školu Bratří Vencíků, kde oslovovala děti z Ukrajiny a informovala je o službě. Vedla komunikační kluby, výjimečně i individuální doučování a účastnila se mimoklubových aktivit, například tematických výletů a kulturních akcí pro klienty.

2. **Husitské centrum o.p.s., Nízkoprahový klub Husita** - posláním klubu je pomáhat dětem a mládeži v nepříznivé sociální situaci bez rozdílu etnicity ze sociálně

znevýhodněného prostředí Prahy 3 a přilehlých lokalit nabídkou bezpečného prostoru, individuálním poradenstvím a skupinovými aktivitami.

Interkulturní asistentka se stala součástí týmu, pracovala v nízkoprahovém klubu a rovněž chodila do terénu oslovovat nové děti a dospívající z Ukrajiny. Připravovala letáky o službě v ukrajinštině a zaučovala se v sociální oblasti. V rámci terénní práce oslovovala děti a dospívající v těchto místech: Žižkovské náměstí, ZŠ Cimburkova, OC Eden, park Gutovka, náměstí Barikád, park Parukářka, Vinohradská vodárna, park Vítkov (Praha 10, Praha 3 a Praha 2)

- 3. NZDM Dixie, organizace YMCA** - Nízkoprahový klub Dixie poskytuje služby dětem a mladým lidem v nepříznivé sociální situaci ve věku od 6 do 26 let na Praze 7. Pomáhají dětem zvládat jejich studijní povinnosti. Rozvíjí vědomí práv a povinností. Snaží se předcházet vzniku a rozvoji nepříznivé sociální situace.

Interkulturní asistentka vedla ve službě kurz českého jazyka pro ukrajinskou mládež ve věku 15+ a poskytovala sociální poradenství. Měla již předchozí zkušenost ze sociální práce v tomto klubu. Oslovovala nejen děti a dospívající na Praze 7, ale vyhledávala klienty i v online prostředí, terén zahrnoval i konzultace prostřednictvím telefonu. Další inovátorský příklad byl online doučování. V rámci poradenství se zaměřovala na přípravu dětí na přijímací zkoušky na střední školy, doprovázení na dny otevřených dveří škol, trénink a testování pohovorů, testů aj.

- 4. NZDM Ymkárium, organizace YMCA** poskytuje služby dětem a mladým lidem v nepříznivé sociální situaci ve věku od 6 do 26 let z Jižního Města. Usilují o zvyšování soběstačnosti a začleňování do společnosti. Rozvíjí vědomí práv a povinností. Pomáhají řešit obtížné životní situace. Snaží se předcházet vzniku a rozvoji nepříznivé sociální situace. Podporují zdravé a bezpečné způsoby trávení volného času. Služby poskytují ambulantní a terénní formou.

Interkulturní asistentka působila spolu s týmem klubu ve školách ZŠ Mikulova, ZŠ K Milíčovu a ZŠ Campanus. Dále docházela na místa jako skatepark u Modré školy, Central park na Hájích, park u školy Milíčov, posilovací hřiště kousek od klubu, Westfield Chodov, Kunratický les a další ulice Prahy 11.

- 5. NZDM Decima, organizace YMCA** poskytuje služby dětem a mladým lidem v nepříznivé sociální situaci ve věku od 6 do 19 let z Prahy 10. Usilují o zvyšování soběstačnosti a začleňování do společnosti. Rozvíjí vědomí práv a povinností. Pomáhají řešit obtížné životní situace. Podporují zdravé a bezpečné způsoby trávení volného času. Snaží se předcházet vzniku a rozvoji nepříznivé sociální situace. Služby poskytují ambulantní a terénní formou.



Interkulturní asistentka je v kontaktu s dětmi jak na klubu, tak vyhledává a oslovuje v terénu. Pořádá specializované programy na klubu zprostředkující kulturní podobnosti a spolupráci. Jako nejlepší nástroj na propojování českých a ukrajinských dětí se ukázalo společné vaření, které funguje skvěle.

6. **Proxima Sociale**, velký poskytovatel sociálních služeb, kde bylo zapojeno vícero nízkoprahových klubů a terénních programů po Praze. Od poloviny září se k jejich týmům přidali tři interkulturní asistenti/tyky, dohromady na 1,25 úvazku. Jedná se o kluby a terénní služby na
  - a. Praze 9 a 13 - IA vyhledává v terénu i na školách, působí také v klubu Jedna trojce a v rámci Prahy 9 na těchto místech Prosek, Střížkov, OC Letňany, Vysočanska, park Přátelství, vedle škol Novoborská, Litvínovská,
  - b. Praze 12 a 16 - IA je součástí nízkoprahového klubu,
  - c. Praze 11 a 15 - IA je součástí terénního programu a aktivně vyhledává ukrajinské děti a dospívající.
7. **Beztíže** - organizace která provozuje více terénních programů, jejichž cílem je nejen asistovat mladým lidem na jejich nelehké cestě k dospělosti, ale i předcházet výskytu nepříznivých sociálních situací v dané lokalitě preventivním působením na cílovou skupinu. Často jsou také prostředníky v kontaktu mezi mládeží ohroženou sociálním vyloučením a většinovou společností a snaží se přispívat k hladkému soužití v místní komunitě. Působí na Praze 2, 3 a Praze 10. V polovině září k nim nastoupili dva interkulturní asistenti, každý na 0,5 HPP. Pracovníci terénních programů je zaučují, aby mohli později fungovat jako mobilní tým a docházet, kam bude potřeba, např. do ubytoven, humanitárního ubytování, atd.

S terénními pracovníky navštěvovali tyto lokality: Praha 2: Park Folimanka, Karlovo náměstí, náměstí míru, sady Svatopluka Čecha, dětské hřiště u vodárny, Bezručovy sady, Grébovka, náplavka, I.P. Pavlova. Praha 3: OC Flóra, postranní uličky OC, park na náměstí Jiřího z Poděbrad, náměstí Komenského, rajská budova VŠE, cyklostezka, Parukářka, Olšanka, Ohrada. Praha 4: Ubytovna Vladimirova 7. Praha 10: OC Eden, park Gutovka, Skatepark, ubytovna vedle nádraží Eden.

8. **Strahovské koleje, blok 2**. Vedení kolejí a menz ČVUT na kolejích poskytlo dočasné ubytování cca 150 lidem z Ukrajiny, kteří uprchli do ČR před válkou. Z toho je 45 dětí do 18 let.

Kolej pravidelně navštěvovaly dvě interkulturní asistentky, které do prostor koleje docházely denně od 15 do 19 hodin. Na koleji probíhala spolupráce s organizací OPU, jejíž terénní pracovníci na žádost ČAS docházeli na kolej každou středu



odpoledne a poskytovali sociální poradenství dospělým ubytovaným. Od 1. listopadu měly asistentky k dispozici místnost, kde se mohly setkávat s dětmi a dospívajícími. Asistentky napojovaly ubytované děti na další lokální organizace jako např. komunitní centrum Nesečím, sousedím na Praze 6 nebo Identity Praga, kde probíhají různé programy pro děti. Děti aktivizovaly a motivovaly pro zapojení se do mimoškolních aktivit, poskytovaly individuální poradenství i v oblasti pracovního trhu.

*“Jsme rádi, že sem dochází a dělají tady programy pro děti. Během prázdnin doslova “vytáhli” děti z pokojů a chodeb koleje. Rodiče ubytovaných dětí jsou většinu dne v práci a nemají čas se svým dětem věnovat. Ubytované děti mají stále velké jazykové problémy a nechodí do žádných kroužků. Některé děti starší 15 let jsou zcela bezprizorní, neboť nebyly z důvodu jazykové bariéry přijaty na střední školu,” říká hospodárka kolejí Strahov paní Petřinová.*

9. **Armáda Spásy** - Projekt Ukrajina Koleje - dočasné ubytování pro uprchlíky z Ukrajiny na kolejích Větrník, kde je ubytováno cca 120 lidí z toho 38 dětí.

Interkulturní asistent docházel na koleje o víkendech, měl tedy jedinečnou možnost zmapovat situaci ve dnech, kdy ostatní IA v terénu nejsou. Na koleje docházel od října. Průměrně byl v kontaktu s cca 10 dětmi, 4 byly 15+, 5-6 se aktivně účastní programu, s ostatními dochází ke krátkým rozhovorům na chodbě.

10. **Hořejší rybník - Praha 9**. Spolupráce začala na základě poptávky místostarosty městské části. Na radnici se obraceli občané, protože se v okolí hořejšího rybníka nekontrolovatelně scházela ukrajinská mládež. Občané si stěžovali na velký nepořádek, hluk, na koupání v rybníce, které se nedoporučuje, na rybaření a rozdělávání ohňů.

Po jednání s místostarostou jsme postavili terénní tým, který se skládal z interkulturní pracovníce, kterou ČAS zaměstnává a pracovníků z organizace Proxima Sociale a OPU, které na této městské části působí. Tento tým jsme koordinovali. Terénní tým pracovníků docházel do lokality jednou týdně a kontaktovali skupiny ukrajinských mladistvých ve věku 12-20 let, které se u rybníka pravidelně vyskytovaly. Cílem bylo informovat o dostupných službách a prevenci užívání alkoholu. Také s mladistvými transparentně komunikovali o stížnostech od lidí bydlících v okolí. Pracovali na zmírnění napětí, které vzniklo mezi obyvateli a těmito skupinami. Během návštěv lokality oslovili 40 dětí a mladistvých, což do té doby, kvůli jazykové bariéře, nebylo možné. Začátkem září se sezona rybníku nachýlila ke konci, terénní pracovníci už v místě rybníka a okolí žádné skupiny dospívajících nepotkávali.

11. **Hotel Slavia** v Praze 10 Vršovicích je velkokapacitní ubytování pro uprchlíky. Ubytovaných je v hotelu až 80 dospělých a 40 dětí. Nedochozí tam pravidelně žádná sociální služba. Za dětmi ale pravidelně od začátku válečného konfliktu docházela paní Adéla Žurková z organizace Cesta k příležitosti, která pro ně zařizovala volnočasové aktivity a konverzační kluby. Koordinátorka projektu propojila paní Žurkovou s interkulturní asistentkou, která působí na Praze 10 v NZDM Decima, aby o sobě měly informace a děti se mohly zapojovat do programů v NZDM nebo se mohli společně setkat v terénu.
12. **Vladimírova 8**, Nusle, Praha 4 - nouzové ubytování pro uprchlíky z Ukrajiny. Místo navštívili interkulturní asistenti se sociální pracovníci terénních programů Beztíže. Navázali kontakt s ubytovanými rodiči a jejich dětmi, zjišťovali potřeby a informovali o návazných službách.

## Výstupní data projektu

Data sečtená za měsíc červen až prosinec 2023

	pohlaví	věk	celkový
kontaktovaní	ženy/divky	0-14	392
		15-17	119
		18-26	57
		27+	331
	muži/kluci	0-14	395
		15-17	116
		18-26	31
		27+	110
klienti se sociální zakázkou	ženy/divky	0-14	85
		15-17	23
		18-26	40
		27+	83
	muži/kluci	0-14	80
		15-17	19
		18-26	16
		27+	16

Celkový počet kontaktovaných dívek (do 26)	568	Celkový počet kontaktovaných žen (27+)	331
Celkový počet kontaktovaných chlapců (do 26)	542	Celkový počet kontaktovaných mužů (27+)	110
celkem do 26	1110	celkem od 27	441

Od června do prosince IA společně s terénními pracovníky/emi oslovili 1022 dětí a dospívajících do 17 let včetně. Od 18 do 26 let se podařilo oslovit 88 mladých dospělých a 441 dospělých starších 26 let.

Denně IA kontaktovali nebo podpořili průměrně pět zájemců nebo klientů. V měsíci červnu byla zaměstnána první asistentka. Během července přibýly další čtyři. V srpnu dvě a nakonec v září poslední tři. Proto měl projekt nejvyšší dosah v říjnu, kdy poprvé bylo celý měsíc zaměstnáno všech deset IA.

Během působení IA ve službách bylo rozdáno 5 200 kusů propagačního materiálu, řadíme mezi ně jak papírové materiály, tak elektronické s potvrzeným dosahem - reakci na materiál na skupině sociální sítě facebook, instagram, telegram nebo whatsapp.

Kdybychom měli brát v potaz celkový dosah zmíněných materiálů podle počtu skupin, kde byl materiál sdílený, vyvěšený, poslaný, bylo by to 80 000 jedinců.

Informace, kam se obrátit při řešení sexuálního násilí, dostalo 143 lidí.

## Dotazníkové šetření pro zjištění zpětné vazby od interkulturních asistentů/ek

V rámci vyhodnocení projektu proběhlo dotazníkové šetření všech zapojených interkulturních asistentů/ek. Z 10 oslovených IA dotazník vyplnilo 8 osob. Součástí dotazníku byly následující otázky:

1. Jaká byla Vaše představa o práci v nízkoprahových sociálních službách na počátku projektu?
2. Jaká byla Vaše motivace do projektu vstoupit?
3. Jaké byly hlavní výzvy, se kterými jste se setkával(a) při práci interkulturního asistenta (IA)?
4. Co Vám pracovní zkušenost IA přinesla?
5. Jak nyní rozumíte pojmu kontaktní práce (práce v NZDM)?
6. Jaké dovednosti jste získal(a) jako IA?
7. Plánujete v oboru sociální práce pokračovat?
  - a. Pokud ano, z jakého důvodu?
  - b. Pokud ne, z jakého důvodu?
8. Uvítal(a) byste kvalifikační kurz pracovníka v sociálních službách?

Obecně lze říci, že IA asistenti vstupovali do projektu s určitou zvědavostí a různily se jejich očekávání. To může být způsobeno i faktorem, že metoda aktivního kontaktu v terénu není na Ukrajině používána a nízkoprahové sociální služby pro děti a mládež tam neexistují.

*“O nízkoprahových klubech jsem toho moc nevěděla. Ale během pohovoru jsem si uvědomila, jak je tato práce důležitá. Představovala jsem si, že tato práce bude zaměřena na podporu dětí a mladých lidí v neformálním a bezpečném prostředí. Ve skutečnosti se tak i stalo. Sebe osobně, jako člověka, na kterého se mohou děti z Ukrajiny obrátit a nebát se, že nebudou pochopeny.”*

*“Chtěla jsem pracovat s dětmi, které se těžko adaptují na českém území, protože jsem pochopila, že v novém životě potřebují hodně podpory.”*

Samotní IA se během půl roku setkávali s řadou výzev, mimo jiné s náročností propojení českých a ukrajinských dětí v rámci NZDM, oslovení lidí či nalezení klíče důvěry, po kterém mladí lidé začali IA důvěřovat a říkat, co se děje v jejich životě.

U otázky, co IA jejich práce přinesla, se mezi odpověďmi nejčastěji prolínal větší vhled do názoru dětí, hlubší náhled do situací, co mají děti, ale i např. osobní seberozvoj, tedy pocit potřebnosti a důvěry.

*“Sebevědomí v tom, co dělám, otevřenost vůči lidem, lepší porozumění lidské psychice, psychologii a potřebám, práce s lidmi v obtížných situacích, lepší sebezpoznání a uvědomění, ztráta strachu z odmítnutí a z oslovování lidí na ulici.”*

Interkulturní pracovníci pozorují po více než půl roce práce významnější pochopení a uchopení pojmu terénní práce.

*“V praxi se jedná o každodenní práci s dětmi a dospívajícími. Prostřednictvím různých typů aktivit se můžeme dozvědět, co děti potřebují. Většinou mladší děti chtějí mít prostor, kde mohou dělat něco užitečného a zajímavého. A my jsme ti, kteří je v tom podporují. Tato práce je především o podpoře, pomoci a poskytování informací.”*

Všichni respondenti současně uvedli, že plánují v oboru sociální práce pokračovat, nejčastěji kvůli smysluplnosti práce.

*“Velmi mě motivuje myšlenka, že díky sociální práci žijeme ve zdravější společnosti. A přestože je tato práce na první pohled neviditelná, chci být tím, kdo tyto změny uskutečňuje.”*

*“Chci být odborníkem ve svém oboru, poskytovat kvalifikovanější pomoc klientům, obohatit své znalosti, naučit se více praktických technik pro práci s dětmi a jejich rodiči, mít více kompetencí.”*

Na závěr všichni respondenti uvítali možnost splnění kvalifikačního kurzu pracovníka v sociálních službách.

## Dotazníkové šetření pro zjištění zpětné vazby od sociálních služeb

Dotazníkové šetření pro zjištění zpětné vazby u všech zapojených služeb v projektu. Odpovědělo všech 11 služeb, resp. 5 organizací. Cílem bylo zjistit ke konci projektu zpětnou vazbu sociálních služeb na interkulturní asistenty, kteří byli součástí jejich týmů.

Dotazník cílil na následující otázky:

1. Jak jste spokojeni s posílením vašeho týmu o interkulturního asistenta/tku (dále jen IA)?
2. Jak k vám IA zapadl/a do týmu?
3. Do jakých činností (aktivit) je váš IA zapojen?
4. Jak jste spokojeni s využitím IA?
5. Co byste potřebovali jinak?
6. Jaké plusy vám přítomnost IA přináší?
7. Jaké mínusy vám přítomnost IA přináší?
8. Kdyby projekt pokračoval, budete chtít IA u vás ve službě v novém roce? A na jak velký úvazek?
9. Budete žádat/žádali jste o dotace, abyste měli svého IA? (MHMP, MPSV)
10. Kolik času vám zabere administrativa směrem k pozici IA ?
11. Ocenili byste možnost setkávat se osobně či online s ostatními službami, kde jsou zapojeni IA?

Následně byl soc. službám udělen dobrovolný prostor pro další postřehy či poznámky.

Všichni respondenti uvedli, že jsou (velmi) spokojeni s interkulturním asistentem, který je součástí jejich týmu. V jednom případě bylo zapotřebí doladit spolupráci a kompetence. Současně jsou spokojeni se začleněním IA do týmů.

*“Jsme velice spokojeni, jelikož do teď jsem neměli v týmu nikoho, kdo by se domluvil s dětmi z Ukrajiny, které neuměly česky. Tím pádem jsme s nimi nemohly navazovat kontakt v terénu ani na klubu.”*

Interkulturní asistenti byli zapojeni do mnoha činností a aktivit. Např. přímá práce s dětmi a mládeží, mapování situace dětí, oslovování klientů v terénu, představování služby, práce v klubu schůzky na školách či ambulantní služby. Rovněž zapojení IA hodnotí sociální služby jako uspokojivé. IA tlumočí při individuálních konzultacích, podávají informace a navazují klienty/ky do dalších adekvátních struktur - zdravotnictví, školství, zájmové vzdělávání.

*“Za nás to vykrylo velkou mezeru a to pracovníka, který se orientuje na děti a mladistvé z Ukrajiny- pracuje s nimi skupinově i individuálně.”*

*“Na stupnici od 1 do 10 dávám 9. U některých kolegyní musíme opakovat zaškolování a nácviky činností (důvěra, propagace, strukturované činnosti aj.)”*

Jedna ze služeb navrhuje, aby IA byl plnohodnotným sociálním pracovníkem či pracovníkem v sociálních službách. *“Tým asi předem moc nevěděl, v jaké roli bude IA vystupovat, chvíli jsme hledali cestu. Ideální by bylo, kdyby se jednalo o plnohodnotného PSS/SP se znalostí češtiny i ukrajinštiny/ruštiny, pak by mohla být efektivita ještě větší.”*

Prakticky všechny služby uvádí, že významným plusem IA je rozšíření poskytování služby o ukrajinské klienty, zejména pak lepší komunikace s ukrajinsky hovořícími klienty a jejich rodiči, a poté i rozšíření kapacity služby.

*“Máme naše letáčky přeložené do ukrajinštiny. Podařilo se přilákat do klubu děti z UA - mají v IA důvěru a blízkost. Jako tým jsme obohaceni o znalosti (kultura, zvyklosti, specifika UA). Díky IA najednou můžeme více do hloubky pracovat s dětmi z UA, nemusíme nyní řešit jazykovou bariéru.”*

Současně všechny služby mají zájem udržet IA ve svém týmu. Některé pak i zamýšlí navýšení jejich úvazku. Také administrativní náročnost směrem k pozici IA není vysoká, některé služby uvedly kolem maximálně 3 hodin měsíčně, jedna služba 10 hodin měsíčně.



## Vyhodnocení projektu a klíčových aktivit

Projekt splnil očekávání. Potvrdila se funkčnost zapojení interkulturních asistentů/ek do nízkoprahových zařízení a terénních programů pro děti a mládež. Zapojení významným způsobem překonávalo bariéry jazykovou a kulturní. Sociální služby díky tomu mohly dosáhnout na děti a mládež z Ukrajiny s dočasnou ochranou, ohrožené sociálním vyloučením.

Za 7 měsíců trvání projektu se podařilo kontaktovat 1 551 lidí (z toho 1 022 dětí do 18 let). Podařilo se zaměstnat 10 interkulturních asistentů/ek, kteří byli součástí 11 sociálních služeb. Tyto služby působily v celkem 14 městských částech hl. m. Prahy.

### 1. Doplnění stávajícího týmu nízkoprahových služeb pro děti a mládež interkulturní/m asistentem/kou.

Interkulturní asistenti/ky v jedenácti službách doplnili týmy NZDM. Díky tomu se mohli na službu obracet zájemci o službu jejichž mateřským jazykem je ukrajinština nebo ruština. To službám rozšířilo možnosti a dodalo schopnost začít pracovat s ohroženými dětmi a dospívajícími příchozími z Ukrajiny, a to jak v nízkoprahových klubech, tak přímo v terénu, tedy v jejich přirozeném prostředí.

Asistenti a asistentky dostali v průběhu projektu podporu, a to nejen formou pravidelných porad, ale také třemi supervizními setkáními s externím supervizorem, kde byl prostor pro reflexe, vyjádření obav, sdílení zážitků, práci s motivací, hranicemi i metodickou podporu.

Samozřejmostí bylo průběžné vzdělávání. Akreditovaného kurzu Základní interkulturní trénink - práce s nově příchozími z Ukrajiny A2023/0590-SP/PC/PP/VP se zúčastnili nejen interkulturní asistenti a asistentky, ale pracovníci/e ze sociálních služeb, kde jsou asistenti/ky zapojeni. Kurz vedla antropoložka Mgr. Zuzana Schreiberová z Multikulturního centra Praha.

*“Vzdělávací program slouží jako uvedení účastníků do tématu interkulturního soužití se zvláštním zřetelem na nově příchozí z Ukrajiny. Slouží jako nástroj k porozumění kulturním rozdílům a pomáhá tak předcházet konfliktům a nedorozuměním. Jeho součástí jsou reálie o geografii a historii Ukrajiny, ale pouze v té míře, aby pedagogům pomohly pochopit způsoby, jakými odlišná kulturní a socioekonomická realita ovlivňuje běžný život a může se projevit v interakci při řešení každodenních záležitostí.”* popisuje Zuzana Schreiberová.

Dále proběhl kurz Terénní práce s mládeží v rozsahu 14 vyučovacích hodin, který vedla Bc. Kamila Zelená, zkušená kontaktní pracovníce, vedoucí NZDM Bedna v Příbrami a Mgr. Petra Káčerková, koordinátorka projektu. Kurz se skládal z několika částí, mezi které patřily kontaktní práce jako profese, systém sociálních služeb v ČR, potřeby dítěte, principy nízkoprahovosti a terénní práce teoreticky i prakticky.

Mezi témata, které IA s klienty nejčastěji řešili patřila oblast školy, obtíže s výukou, školním systémem, doučování, problémy v třídním kolektivu, motivace, duševní zdraví, psychologická pomoc, neformální a zájmové vzdělávání, práce, finance, sociální dávky, bydlení, úroveň českého jazyka, kurzy češtiny, konverzační kluby a budování nových sociálních kontaktů.

## 2. Vytvoření samostatného terénního týmu interkulturních asistentů/ek.

Tým interkulturních asistentek byl vytvořen, aby reagoval na situaci zjištěnou na vysokoškolských kolejích Strahov. Viz výše. Zde byla zjištěna poptávka po práci s více než 50 dětmi a dospívajícími, což nemohla obsáhnout žádná z existujících sociálních služeb. Zároveň se vytvořil v rámci projektu další tým, lokální, časově omezený potřebou působení v lokalitě. Toto považujeme za dobrou praxi - vysoká flexibilita terénní práce umožnila snadné přesouvání týmu na potřebná místa, vznikají a zanikají lokální týmy v rámci partnerství s dalšími organizacemi a samosprávou.

## 3. Síťování

Koordinátorka projektu organizuje neformální setkání skupiny pracovníků ze sociálních služeb a dalších iniciativ pracujících s dětmi a dospívajícími nazvané stručně "UA teens". Setkání se pravidelně účastní sociální pracovníci z organizace Armáda Spásy, projekt Hnízdo, META, Člověk v tísni, NUDZ, CPIC, ICP, OPU a MRIYA. Setkání se účastnili rovněž interkulturní asistenti/ky. Od začátku projektu proběhlo 5 setkání. Cílem bylo sdílení dobré praxe, inspirace, předávání informací, které se týkají cílové skupiny.

Koordinátorka pravidelně sdílí praxi s pracovníky plzeňské organizace Ponton, ve které vznikl při stávající službě NZDM Pixla tým ukrajinsky hovořících pracovníků, který kontaktuje a podporuje ukrajinské děti a dospívající žijící na území města Plzně.

Také se účastnila Regionální poradní platformy, kde prezentovala výstupy z projektu (vede ji Integrační centrum Praha). Přijala pozvání na Networkingové setkání v Mezinárodní organizaci pro migraci IOM, která si kladla za cíl propojit kolegy z organizací, které pracují s lidmi z Ukrajiny.

#### 4. Pokračování projektu

Zpětnou vazbou od pracovníků/ic ze zapojených sociálních služeb, interkulturních asistentů/ek i samotných klientů se potvrdilo, že projekt pracuje s funkční metodou jak vyhledat, oslovit a navázat do sítě děti a dospívající z Ukrajiny s dočasnou ochranou, u nichž se dosud proces adaptace a integrace příliš nedaří. Zjišťovat jejich potřeby a podporovat je v jejich naplňování. Spolu s dětmi navazovat do kontaktu i jejich dospělé rodiče či doprovody. Proto se Česká asociace streetwork rozhodla v projektu pokračovat a získat finance na jeho realizaci v minimálně následujícím roce. Zároveň tuto dobrou praxi šířit i do dalších regionů ČR.

Na závěr přikládáme vybrané kazuistiky dětí a dospívajících z Ukrajiny, které během trvání projektu podpořili interkulturní asistenti/ky. Pro potřeby závěrečné evaluační zprávy jsou jejich jména anonymizována.

## Kazuistiky

### Klient, 14 let

Výchozí situace:

Klient přijel s rodinou do České republiky po začátku války. Pochází z města Nikopol, to je v současné době zasaženo okupací. Klient měl zpočátku potíže při integraci, nezvládal se orientovat v českém vzdělávacím systému. Prospěch ve škole má obстойný, ale i přes pomoc učitelů není spokojený, neboť se domnívá, že výuce nestačí a tím i zatěžuje učitele. U klienta se také projeví obavy, že nebude schopen jít na střední školu.

Rozvoj:

Díky práci interkulturní asistentky se klientovi podařilo zorientovat ve vzdělávacím systému a to následujícími kroky:

- Výběr střední školy a motivace pokračování ve studiu,

- zajištění doučování matematiky v mateřském jazyce,
- podpora neformálního vzdělávání - zájem o kroužky,
- zajištění příspěvku od platformy Aktivní město pro mimoškolní sportovní aktivitu (Judo). A to z důvodu finanční tísně ze strany rodičů klienta.

#### Aktuální situace a přínos:

“Díky dobře fungující spolupráci s rodiči klienta byly rozklíčovány problémy v komunikaci ve škole, které vedly klienta k obavám o budoucnost. Nyní se soustředí především na vzdělání,” uvádí interkulturní asistentka. Ta sekundárně pracovala i s rodiči klienta, kdy invalidnímu otci pomohla s nalezením lékaře nebo domluvila zápis v základní škole pro mladší sestru klienta.

Dále interkulturní asistentka pomáhala při podání žádosti o prodloužení víza, při komunikaci či zařídila spolupráci s nízkoprahovým klubem Dixie, kam matka dochází pro potravinovou pomoc.

## Klient, 8 let

#### Výchozí situace:

Poprvé klient přišel do nízkoprahového klubu v červenci 2023 spolu s kamarádem. Nějakou dobu chodili na hřiště před klub, pak dorazili i na klub. Od pracovníků klubu jsme věděli, že si s českými dětmi nerozumí a má s nimi konflikty. Klient mluvil pouze ukrajinsky, proto zpočátku interkulturní asistentka nevěděla, jestli češtině vůbec rozumí.

#### Rozvoj:

Přes léto klient několikrát dorazil na komunikační klub. Ten ho ale moc nebavil, proto do něj přestal docházet. Začal ovšem navštěvovat běžný klub. Rychle pochopil pravidla, začal se bavit s “klubáky” a kolegy, sociálními pracovníky z klubu. Ukázalo se, že klient obstojně rozumí česky, ale občas měl problém s vyjádřením se, protože nevěděl, jak se některá slova říkají. Z toho býval smutný a buď přepnul do ukrajinštiny nebo odcházel.

#### Aktuální situace:

Klient chodí do české školy, kde má české kamarády, a učení se ho baví. Preferuje ale se bavit spíše s ukrajinsky nebo rusky mluvícími vrstevníky, ale tím že navštěvuje klub, získal kamarády i mezi ostatními (českými) klienty, dokonce i s těmi, se kterými měl na začátku konflikty.

**Přínos:**

K sebereflexi klientova chování pomáhá nejen komunikace s pracovníky klubu, ale i zpětná vazba od vrstevníků, kterou může dostat na klubu v bezpečné formě. Důležité pro něj je, že je motivovaný najít nové kamarády i mimo ukrajinskou komunitu. V klubu má možnost v bezpečném prostředí smysluplně trávit volný čas a poznávat kulturní rozdíly mezi Ukrajinou a Českem. Vedlejší přínos spočívá v tom, že klientova rodina ví, kam se může obrátit, pokud bude potřebovat pomoc různého druhu (hledání zájmového vzdělávání, jednání se školou a úřady, odkazy na jiné specialisty aj.)

Důležitý je i vliv na děti z českého prostředí (a skrze ně i na společnost) – mají příklad úspěšné integrace, možnost se navzájem obohatit o své znalosti a kulturní prostředí.

**Klientka, 12 let****Výchozí situace:**

Dívce zemřela matka a do České republiky přišla s otcem, bratrem a babičkou na začátku války. Když se s ní interkulturní asistentka setkala, dítě často potřebovalo podporu i formou fyzického objetí a z osobního pozorování interkulturní asistentka viděla nervozitu a neochotu kontaktovat ostatní děti. Vzhledem k tíživé finanční situaci nechodila dívka ve škole na obědy.

**Rozvoj:**

První, co pro ni interkulturní asistentka udělala, bylo, že ji dlouho naslouchala, aby dobře vnímala dívčinu situaci. Pomohla ji naučit dělat domácí úkoly, což nebylo vždy možné v domácím prostředí. S kolegyněmi sociálními pracovníky klubu klientce zařídily ve škole obědy zdarma.

**Aktuální situace:**

Dívka se hodně usmívá, do klubu chodí ráda a dobře kreslí. V současné době pro ni interkulturní asistentka hledá výtvarný kroužek.

**Přínos:**

Pro klientku bylo velmi těžké svěřovat se v češtině, když tento jazyk dobře neovládala. Proto bylo pro ni přínosné, když se mohla zpočátku svěřovat interkulturní asistentce v jejím rodném jazyce.