

Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích

Teologická fakulta

Diplomová práce

KOMUNITNÍ CENTRUM PRO UPRCHLÍKY Z UKRAJINY

Autor práce: Bc. Barbora Gažarová, DiS.
Vedoucí práce: Mgr. Veronika Zvánovcová PhD.
Studijní program: Etika v sociální práci
Forma studia: kombinovaná

2024

Prohlášení

„Prohlašuji, že jsem autorkou této kvalifikační práce a že jsem ji vypracovala pouze s použitím pramenů a literatury uvedených v seznamu použitých zdrojů.“

V Českých Budějovicích dne 26. 3. 2024

.....

Bc. Barbora Gažarová, DiS.

Poděkování

Děkuji vedoucí diplomové práce Mgr. Veronice Zvánovcové PhD. za cenné rady, doporučení a metodické vedení práce. Za rady a doporučení děkuji také konzultantovi diplomové práce prof. Tomáši Machulovi PhD., ThD. Děkuji i manželovi a celé rodině za vytrvalou podporu ve studiu.

Obsah

1	Úvod.....	6
2	Kontext současného dění na Ukrajině.....	7
3	Ukrajinská menšina v ČR.....	8
4	Možnosti uprchlíků v ČR.....	10
4.1	Státní pomoc.....	10
4.2	Neziskový sektor.....	11
4.3	Dobrovolníci.....	11
5	Solidarita.....	13
5.1	Solidarita povinná.....	13
5.2	Solidarita vs. soucit.....	15
5.3	Reciprocita v solidaritě.....	15
6	Etika v sociální práci.....	16
7	Představení organizace.....	18
7.1	Latus pro rodinu o. p. s.....	18
7.2	Komunitní centrum.....	18
8	Metodologie výzkumu.....	20
8.1	Metody sběru dat.....	20
8.1.1	Pozorování.....	20
8.1.2	Rozhovor.....	21
8.2	Analýza dat.....	24
8.3	Etika výzkumu.....	25
8.4	Anonymita.....	25
8.5	Informovaný souhlas.....	25
9	Komunitní centrum Spolu.....	27
9.1	Založení komunitního centra.....	27
9.2	Definování činnosti komunitního centra.....	28
9.3	Etické dilema 1.....	29
9.3.1	Etika péče.....	30
9.4	Profesionalizace služby.....	32

9.5	Etické dilema 2	33
9.5.1	Utilitarismus.....	33
9.6	Letní prázdniny 2022	35
9.7	Od září do konce roku 2022.....	37
9.7.1	Well-being	38
9.8	Rok 2023.....	39
9.9	Etické dilema 3	41
9.9.1	Deontologie.....	41
9.10	Druhá polovina roku 2023	43
9.11	Ukončení činnosti komunitního centra	44
10	Zpětné hodnocení činnosti komunitního centra.....	47
10.1	Osobní role v komunitním centru	49
11	Adaptace pracovníků komunitního centra	51
12	Kompetence pracovníků komunitního centra	54
13	Závěr	57
14	Seznam použitých zdrojů.....	59
15	Seznam příloh	65
16	Abstrakt.....	91
17	Abstract.....	92

1 Úvod

Práce de facto popisuje vznik a činnost komunitního centra Spolu, které vzniklo jako reakce na uprchlickou vlnu spojenou s ruskou invazí na Ukrajinu v únoru 2022. Jde o příklad toho, jak se se situací vyrovnala organizace působící v odlišné oblasti sociální práce, jejíž zaměstnanci měli silnou potřebu osobně reagovat.

Diplomová práce má za cíl zmapovat vznik nové služby, adaptaci pracovníků na novou situaci a také jejich kompetence v práci s uprchlíky. Praktické informace týkající se centra pocházejí z vlastního pozorování a z rozhovorů s pracovníky. Pozorování probíhalo několika různými způsoby – nejprve aktivně, kdy jsem se na jaře 2022 na chodu centra podílela jako praktikant. Později v tomto roce jsem se účastnila pouze skrze občasnou návštěvu a výpomoc a nakonec, v roce 2023, jsem byla zaměstnána na zkrácený úvazek. V prvním pololetí jsem se věnovala školičce v komunitním centru a ve druhém jsem pomáhala s administrativou.

Práce je koncipována jako souvislý text propojující teoretické znalosti s praxí. Nejprve je uveden kontext celé situace a zásadní pojmy, jako je solidarita, díky kterým lze dobře pochopit následující část využívající již poznatky z výzkumu. Jde nejprve o popis činnosti komunitního centra Spolu, který je podložen a doplněn teorií. Na několika místech je chronologický popis přerušen, aby mohla být uvážena dilemata, která se vyskytla a která jsem vybrala k etickému posouzení. V práci bude vybráno pouze několik dilemat, ačkoliv je jasné, že zabýváme-li se etikou, respektive sebereflexí a reflexí služby poctivě, čelíme dilematickým situacím mnohem častěji (srov. MATOUŠEK 2013: 21). Vybraná dilemata se budou týkat různých oblastí z provozu sociální služby, aby byla alespoň naznačena propojenost jednotlivých oblastí. První dilema se bude týkat osobnosti pracovníka a jeho schopnosti zvládnout zátěžovou situaci. Ve druhém přiblížím otázku profesionality poskytované péče. Poslední dilema bude z oblasti hodnocení a transformace poskytovaných služeb. Na následujících stránkách se věnuji dalším výzkumným otázkám a reflexi celého projektu.

Vzhledem k aktuálnosti řešené problematiky zatím neexistuje mnoho publikací týkajících se přímo tématu, ze kterých bych mohla čerpat. Z těch, které jsou již dostupné, jsem využila studii D. Münicha a T. Protivínského „Vývoj postojů české veřejnosti k válečným uprchlíkům z Ukrajiny“. Zajímavá je také kniha „Válka na Ukrajině: kontext“ Petra Holého. Další použitá literatura je jak z oblasti sociální práce, tak z managementu a etiky. Ráda jsem využila klasiku sociální práce O. Matouška s knihou „Metody a řízení sociální práce“ nebo publikaci J. Šťastné „Když se řekne komunitní práce“. V etice jsem kromě klasických autorů etických teorií (např. J. S. Mill) využila knihu „Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi“ skandinávských autorů J-O. Henriksena a A. J. Vetlesena.

2 Kontext současného dění na Ukrajině

Ruská invaze na Ukrajinu v únoru 2022 zřejmě řadu lidí překvapila. Ve skutečnosti lze ale najít souvislosti i odůvodnění, proč ji Rusko začalo. Zatímco v České republice byla dosud Ukrajina vnímána spíše jako stát, ze kterého k nám přichází levná pracovní síla, pro Rusy je to území, které považují za své. Důvodů je více. Jednak se můžeme podívat hluboko do minulosti, do doby, ve které vznikají státní útvary předcházející dnešní Ukrajinu i Rusko, ale napoví i historie vcelku nedávná. Přehledné informace nabízí historička B. Jiřincová na svém blogu Pochopte dějiny. Zde se dozvíme, že současný stát Ukrajina vznikl „až“ v roce 1944. První státní útvar na tomto území je nicméně datován do 9. století a je známý jako Kyjevská Rus. Ta je předchůdce jak Moskevského, tak ale i Volyňsko-Haličského knížectví, které považují za svého předchůdce sami Ukrajinci. (srov. JIŘINCOVÁ, 2023) Další vysvětlení najdeme v nové publikaci Válka na Ukrajině od Petra Holého, který vysvětluje rozpínavost ruského národa tím, že rozšiřování území má pro Rusy obrovský význam. Rusko nikdy nebylo státem blahobytu, takže přízeň obyvatelstva k vládnoucí vrstvě byla zajišťována právě myšlenkou na velikost ruského národa. Skoro 400 let ruských dějin zaznamenáváme územní růst (srov. HOLÝ 2022: 66) I tím lze zřejmě vysvětlit podporu obyvatel, se kterou se invaze setkala. Dalším důvodem všeobecné podpory může být i vnímání celé situace jako pokračování snah z roku 2014, které, jak je známo, vyústily v anexi Doněcké a Luhanské oblasti a poloostrova Krym. Ačkoliv Krym byl v roce 1954 darován Ukrajině Nikitou Chruščovem, jak píše např. Radomír Vlček, v Rusku se stále vedla debata o platnosti těchto smluv, kterou podpořil i současný ruský prezident Putin, když ji nazval „neslýchanou historickou nespravedlností“ (srov. VLČEK in ULBRECHTOVÁ, VLČEK ed. 2022: 81), aby následně dokončil jeho přidružení k Rusku zmanipulovaným referendem, které popisuje např. T. Snyder (srov. 2019: 139). Putinovo uznání dvou zmíněných oblastí jako samostatných států dne 23. 2. 2022 a invaze ve dni dalším, je jasnou známkou podcenění Ruska západními zeměmi kam díky členství v EU spadá i náš středoevropský stát. Putin označil celou invazi za „Speciální vojenskou operaci“, za cíl má ochranu obyvatelstva. (srov. Putin v televizním projevu oznámil... 2022) Rusy ale překvapil Ukrajinský odpor, takže tato „speciální operace“ trvá už řadu měsíců.

3 Ukrajinská menšina v ČR

Až do počátku války byli Ukrajinci v České republice vnímáni hlavně jako pracovní síla, která přicházela v hojném počtu. Zajímavou souvislost uvádí Radka Klvaňová, která udává počátek Ukrajinské ekonomické migrace už na konci 19. století. Týkala se zejména západního regionu dnešní Ukrajiny, dřívější Podkarpatské Rusi. (srov. KLVAŇOVÁ 2017: 45) Z tamních obyvatel vznikla např. dnešní krajanská komunita v západočeském Tachově. To vysvětluje zajímavý úkaz na mapě znázorňující počet nově příchozích válečných uprchlíků z Ukrajiny. Kromě velkých měst byl jejich nejčastějším cílem právě Tachov. (srov. MÜNICH, PROTIVÍNSKÝ 2023: 10)

Už řadu let jsou Ukrajinci nejčteněji zastoupenou národností mezi cizinci pobývajícími v ČR.¹ Ukrajinci dosud patřili k cizincům ze třetích zemí, kteří mají pravidla pro legální pobyt v ČR určená především zákonem o pobytu cizinců a souvisejícími vyhláškami.² Brzy po začátku války se ale situace pro Ukrajince změnila. Uzavření českých ambasad v Kyjevě a ve Lvově zkomplikovalo získávání běžných pobytových statusů (např. Zaměstnanecká karta, sloučení rodiny nebo studium), zároveň s tím se ale Česká republika stala cílovou zemí pro tisíce prchajících Ukrajinců.

Novou situaci neřešily státy EU samostatně. Všechny tyto státy přijaly Úmluvu o právním postavení uprchlíků (tzv. „Ženevskou úmluvu“), kterou vytvořila Organizace spojených národů v roce 1951, aby ošetřila zacházení s lidmi prchajícími z různých závažných důvodů ze své země právě do roku svého vzniku. Retroaktivita úmluvy ale byla protokolem z roku 1967 zrušena, takže dnes se můžeme orientovat právě podle jejího vymezení toho, kdo je vlastně uprchlík³: jde o osobu, která má: „oprávněné obavy před pronásledováním z důvodů rasových, náboženských nebo národnostních nebo z důvodů příslušnosti k určitým společenským vrstvám nebo i zastávání určitých politických názorů“ (srov. UNITED NATIONS 2023). Tuto definici pak můžeme na současnou uprchlíky z Ukrajiny vztáhnout ze dvou důvodů, které na svém webu uvádí např. Středoevropská observatoř digitálních médií. Zde se lze informovat o směrnici Úřadu vysokého komisaře OSN pro uprchlíky (UNHCR) z roku 2016, která zahrnuje do dřívějšího vymezení uprchlíka i ty: „kteří byli donuceni přemístit se v důsledku ozbrojeného konfliktu a násilí“. Do této kategorie už lze zahrnout právě i současnou situaci na Ukrajině. Zároveň, v této směrnici lze také najít informaci, že za

¹ Nejstarší údaje, které jsem byla schopna dohledat, jsou z ledna roku 2007, ve které je uvedeno téměř 105 tisíc Ukrajinců, oproti necelým 60 tisícům Slováků, kteří, vzhledem k historii, logicky přetrvávali na této pozici od počátku současného samostatného státu. (srov. STATISTIKY 2023)

² Většina informací, které jsou nutné pro legální pobytování v ČR, je srozumitelnou formou uvedena na stránkách ministerstva vnitra (MV) sekci „cizinci – foreigners“. V každém krajském městě, a i v řadě dalších menších měst pak působí pobočky neziskových organizací ze státního i nestátního sektoru, které nabízí bezplatné poradenství v oblasti pobytové problematiky a souvisejících situací. (Informace pro cizince 2023)

³ Tyto informace, kromě toho, že jsou uvedeny v samotné Úmluvě, přehledně uvedla také Š. Ošťádalová v Encyklopedii migrace (srov. OŠŤÁDALOVÁ 2017)

pronásledování se považuje i situace, kdy je osoba „vystavena riziku“ z oblasti jak ohrožení života v důsledku válečného boje (jmenovitě např. letecké bombardování), nebo méně přímo, např. zastavením dodávek vody či elektřiny. Zajímavé je, že směrnice jde dále a jako pronásledování ve smyslu Ženevské úmluvy považuje i nepřímé důsledky válečného konfliktu, jako jsou např. překážky k přístupu ke zdravotnictví nebo vzdělávání. (srov. Ukrajinští uprchlíci... 2022)

EU tedy na příliv uprchlíků reagovala takto: už 4. 3. 2022 vyhlásila Rada Evropské unie dočasnou ochranu pro Ukrajince (srov. CHRZOVÁ 2022) a tím zjednodušila proces získání legálního pobytového oprávnění na myslitelné maximum. Bez něj by byl příchod uprchlíků vázán na pravidla plynoucí ze zákona o mezinárodní ochraně, který je náročný nejen pro žadatele, ale i z hlediska administrativy a např. zajištění kapacity jednotlivých zařízení Správy uprchlických zařízení (SUZ).⁴ Na vyhlášení dočasné ochrany zareagovala Česká republika vydáním zákona Lex Ukrajina, který upravuje podmínky pobytu lidí prchajících před současným válečným konfliktem na Ukrajině.

⁴ Ministerstvo vnitra (MV) si nicméně „pomohlo“ vízem za účelem strpení, jehož držitelé pak plynule přešli pod pravidla Lex Ukrajina.

4 Možnosti uprchlíků v ČR

Ihned po vypuknutí válečného konfliktu na Ukrajině se začaly formovat různé druhy pomoci na všech úrovních české společnosti. K Ukrajinským hranicím se vydávaly řady dobrovolníků, kteří pomáhali s přesunem prchajících do míst, kde mohli najít útočiště. Na Ukrajinu zamířili lidé s materiální pomocí, ale začaly se objevovat i dotazy na legální možnost přímo se zapojit do obrany Ukrajiny. Na konflikt reagoval samozřejmě i státní aparát. Kromě důležitých úkonů jako je veřejné odsouzení konfliktu a vyjádření podpory Ukrajině jednal postupně i na všech dalších úrovních. Smyslem práce není věnovat se výčtu státních aktivit, podstatné jsou ty, které cílí na uprchlíky a budou představeny níže. Působení na mezinárodním poli, válečná pomoc a další budou ponechána stranou. V neziskovém sektoru reagovaly obratem velké zavedené organizace, ale vznikly i nové, případně svou činnost rozšířily subjekty, které se dosud věnovaly jiným tématům. Čili velmi silně reagovaly skupiny napříč celou českou společností, každý využíval možnosti, které měl. Zapojila se např. Adra, Člověk v tísni, Lékaři bez hranic či Charita ČR⁵, a samozřejmě řada dalších, menších subjektů. Nabízí se pomoc schematizovat podle jejího poskytovatele na pomoc státní, pomoc neziskového sektoru a pomoc dobrovolníků.

4.1 Státní pomoc

Možnosti státu, jak reagovat na válečný konflikt jsou velmi široké. Začnu tedy naprosto nezbytnou oblastí, ve které je stát absolutně nenahraditelný, tedy zákonnou úpravou legálního pobytu uprchlíků.

Výše jsem zmínila, že Rada Evropy na základě toho, že: „nastal případ hromadného přílivu vysídlených osob ve smyslu článku 5 směrnice 2001/55/ES“ (CHRZOVÁ 2022), vyhlásila dočasnou ochranu. ČR reagovala vydáním zákonů souhrnně zvanými Lex Ukrajina. Dohromady tři právní normy upravují nezbytné oblasti, jejich autory jsou ministerstvo vnitra, ministerstvo práce a sociálních věcí (MPSV) a ministerstvo školství, mládeže a tělovýchovy (MŠMT). MV nastavilo podmínky pobytového statusu Dočasně ochrany pro nově příchozí a vytvořilo podmínky i pro ty, kteří stihli přijít před vznikem a účinností zákona, tedy do 17. 3. 2022. Těm bylo vydáváno vízum strpění, které ale existuje pro jiné účely. Zde je stanoveno také to, že příchozí Ukrajinci mají nárok na bezplatnou zdravotní péči. (srov. Česko 2022a). Zákon vypracovaný MPSV se věnuje dětským skupinám, stanovil pomoc ve formě humanitární dávky⁶ i příspěvku pro solidární domácnosti. Zásadní je ale myslím §2, který jednou větou: „Cizinec s dočasnou ochranou se pro účely zákona o zaměstnanosti považuje za cizince s povoleným trvalým pobytem podle zákona o pobytu cizinců na území České republiky.“ (tamtéž) Zákon

⁵ (srov. Pomoc lidem zasaženým konfliktem na Ukrajině 2024; SOS Ukrajina... 2024; Ukrajina... 2024; Charita... 2022)

⁶ Ta činí 5000Kč měsíčně na osobu

č. 66/2022Sb. říká např., že dotyční mají volný přístup na pracovní trh, ke vzdělání apod. (srov. Česko 2022b) Poslední část vytvořená MPSV stanoví především pravidla pro školská zařízení, která umožňují se vypořádat s náhlým přílivem žáků a studentů, který nastal zejména v mateřských a základních školách. Neméně důležité je také osvobození od poplatků za nostrifikaci (srov. Česko 2022c).

Stát nastavil podmínky pro uprchlíky, ale i pro subjekty, které se podílejí na jejich začlenění do české společnosti. Kromě právě zmíněných škol je to hlavně podpora organizací i jednotlivců formou solidárního příspěvku. Další státní pomoc spočívá především v realizaci stanovených předpisů. Za zmínku určitě stojí krajská asistenční centra pomoci uprchlíkům (KACPU), která jednak soustředí všechny potřebné informace a nabízenou pomoc, která se dotyčným může dostat, ale zároveň ulevují úřadům, které by kapacitně uprchlickou vlnu nemohly zvládnout.

Ukrajínští uprchlíci se tedy dočkali nastavení podmínek snad vhodných pro to, aby zde mohli vytvořit plnohodnotný (dočasný) domov pro sebe a své rodiny – mohou pracovat, chodit do škol, je jim přispěno na živobytí po dobu, kdy hledají zaměstnání. S realizací pomoci konkrétním lidem pak ve velké míře pomáhá nestátní neziskový sektor i dobrovolníci z řad obyvatel.

4.2 Neziskový sektor

V neziskovém sektoru můžeme od začátku války pozorovat dva trendy. Jednak se, dle očekávání, zapojují organizace, které mají ve svém poslání stanovenou pomoc potřebným v situacích, jako je tato. Jde zejména o velké a dobře známé subjekty, které jsem zmínila výše. Méně očekávanou pomoc představují ty organizace, které se ze své podstaty angažovat vůbec nemusí, ale jsou poháněny vnitřním odhodláním svých zaměstnanců, kteří rádi využívají existující prostor a upravují jej pro nastalou situaci. (srov. Česko pomáhá Ukrajině 2022) Do této skupiny se řadí i Latus pro rodinu o.p.s., kterého se týká tato práce.

4.3 Dobrovolníci

Ihned po invazi se doslova zvedla řada lidí a začala pomáhat, kde to bylo možné – někdo jezdil na státní hranice a odvážel prchající, dovážel materiální pomoc, jiní nosili nepřeberné množství věcí na sběrná místa a podíleli se na další distribuci věcí, další posílali finanční prostředky. Možnosti, kde se podílet, jsou široké – pomáhá se těm, kteří už přišli, těm, kteří zůstali i těm, kteří jsou teprve necestě. (srov. URBANOVÁ 2022; VOLNÁ GARBOVÁ 2022) Je zřejmé, že právě to, jak otevřeně se Česká společnost postavila k vlně ukrajinských uprchlíků, má zásadní vliv na to, jaké pomoci se jim zde doopravdy dostává. Nebýt řady jednotlivců, kteří nabízí svůj čas, peníze, bydlení

a nepřeborné množství materiální pomoci, neměl by stát skrze koho realizovat své programy. Práce dobrovolníků byla významným faktorem v české reakci na válku na Ukrajině. Z výzkumu Münicha a Protivínského vyplývá, že po jejím vypuknutí hýbala českým obyvatelstvem velká solidarita. Už koncem roku 2022 ale solidarita mezi občany opadla, dle autorů z poloviny obyvatelstva, které bylo ochotné přijímat válečné uprchlíky, na 37 % takových obyvatel. (srov. MÜNICH, PROTIVÍNSKÝ 2023: 30) V této práci se zaměřím právě na to, kde se vůbec snaha přispět bere, co ji udržuje v chodu a jak může vypadat.

5 Solidarita

Abych mohla psát o pomoci uprchlíkům, považuji za důležité vymezit to, z čeho ochota pomoci pramení. Hlavní zdroj je právě solidarita neboli „připravenost pomoci druhým“ (LEVICKÁ a kol 2015: 8) Solidaritu je možné definovat z mnoha různých hledisek. Pro účel této práce jsem vybrala ještě další dvě vymezení, či spíše pochopení solidarity. Zaujalo mě vyjádření A. Doležalové, která v souvislosti se solidaritou mluví o závazku vůči komunitě a budoucnosti. Upozorňuje ale, že solidaritu nelze chápat jako investici, musí jít o spontánní jednání.⁷ (srov. DOLEŽALOVÁ in PĚŠIČKA, ČIHÁK 2023)

Dále uvádím Tomešovu definici, který solidaritu chápe jako „soudržnost v pospolitosti rovnoprávných lidí se společnými zájmy, založenou na principech vzájemnosti.“ (TOMEŠ 2018: 26) Tato spíše slovníková definice I. Tomeše opravdu vychází z definic vyhledaných ve slovnících a encyklopediích několika států, včetně Českého sociologického slovníku. K jejímu znění se autor dostal uchopením toho, co měly všechny definice stejné a co je klíčové. Pospolitostí odkazuje na schopnost lidí „držet po hromadě“, rovnoprávnost ukazuje na solidaritu existující v rámci nějaké skupiny, z čehož vyplývá i pravděpodobnost, že lidé mají nějaký společný zájem. Lidé se ale k rovnosti musí sami dobrat, vyrovnat rozdíly mezi sebou, což se dle Tomeše děje právě solidaritou. Uvádí, že „solidarita je v podstatě nástroj k zajištění volnosti a rovnosti mezi všemi občany určitého společenství se stejnými zájmy, bez ohledu na jejich přirozené... ..odlišnosti“ (Tomeš 2018: 26). Lze celý národ považovat za skupinu a tisíce příslušníků jiného národa za druhou? Jistě, otázkou ale je, jaké rozdíly má solidarita v tomto případě vyrovnávat – čím větší skupina, tím větší rozdíl v rámci jejích členů, tím méně rozdílů, které je potřeba vyrovnat. Respektive – v tomto širokém ohledu vlastně uprchlíkům nabízíme ohled na základní lidská práva v té míře, kterou uplatňujeme i na sebe. Zde ale není důležitá jen samotná úcta k člověku jako takovému, ale zřejmě i příbuznost našich národů. Sargsyan uvádí, že lidé jsou zpravidla ochotnější přijmout migranty z etnicky bližších skupin než naopak. (srov. SARGSYAN 2018: 17) Protože ale solidarita, aby nezůstala jen myšlenkou, musí mít podobu konkrétní pomoci, rozdrobí se národ i uprchlíci do menších skupin, ve kterých už lze řešit konkrétní problémy.

5.1 Solidarita povinná

O povinné solidaritě můžeme mluvit zejména u činnosti státu. Ten nutně musel v situaci zaujmout stanovisko, a to doprovodit odpovídajícím jednáním. Lidé v nestátních organizacích udělali totéž. Jejich činnosti jsou jiné⁸ a hlavně – nestátní organizace už představují určitou skupinu lidí, nějaký výběr ze společnosti. Jsou to ti, které spojuje

⁷ A. Doležalová je historička ekonomie Uvedená informace pochází z rozhovoru, který poskytla pro Český rozhlas v dubnu 2023 (srov. DOLEŽALOVÁ in PĚŠIČKA, ČIHÁK 2023)

⁸ Přestože se odvíjí od podmínek, které jsou dané státem.

podobné osobní nastavení, což nemůžeme tvrdit o občanech státu. Povinnost v solidaritě je zde podstatně menší. Jistě, organizace, které mají ve svém poslání hrát důležitou roli v humanitárních krizích, má velkou povinnost konat, ale tuto povinnost si stanovila dobrovolně a její zaměstnanci v ní pracují rovněž dobrovolně. Nejméně zřetelnou povinnost, spíše teoretickou, pak najdeme u jednotlivců. U lidí, které k činnosti vede jejich vlastní cítění povinnosti určené svědomím a osobní otevřeností. Povinnost najdeme v solidaritě ještě v jiném kontextu. Levická uvádí, že: „Povinná, anebo nedobrovolná solidarita, je zpravidla státem vynucená aktivita, která si klade za konečný cíl společné blaho.“ (LEVICKÁ a kol 2015: 11) Jako příklad uvedu placení odvodů ze mzdy, které jsou přerozděleny i jako prostředky oprávněným osobám, což můžeme chápat jako ono blaho. Nicméně účast je daná zákonem, nikoliv dobrovolností. Pro mnohé je uvažování tímto směrem v kontextu solidarity zvláštní, někteří autoři ji vůbec nepřipouští. Já vnímám tento aspekt jako důležitý, ztotožňuji se s vysvětlením Igora Tomeše⁹, který uvádí dělení solidarity na dobrovolnou a povinnou. Zatímco dobrovolná solidarita podle něj zahrnuje pomoc druhým lidem, lidem, kteří jsou v nějaké nouzi či filantropii, povinná solidarita jeho slovy: „zajišťuje ústavou zaručené právo občanů na důstojné životní minimum... ..je povinnou službou státu pro své občany, kteří trpí důsledky sociálních událostí“ (TOMEŠ 2018: 16). K povinné solidaritě se vyjadřuje i V. Krebs v Sociální politice. Konstatuje, že solidarita povinná s sebou nese konflikty vycházející z motivace a ze zazdrojování, zatímco solidarita odehrávající se v rovině dobrovolné – v rodinách, dobročinných spolcích, firmách atd. je „v podstatě prostá potenciálních konfliktů spjatých s demotivací a destimulací ekonomiky“ (KREBS 2015: 496) Tento druh solidarity ale zdaleka nepokrývá všechny potřeby naší společnosti, takže je povinná solidarita nezbytná. Nabádá ale ke zhodnocení, co všechno od povinné solidarity čekat, protože její přirozená tendence je neustále růst. V souvislosti se vznikem zákona Lex Ukrajina vidíme velkou debatu právě na toto téma – kolik a čeho Ukrajincům garantovat řeší nejen zákonodárci, ale logicky i daňoví poplatníci, kteří ji de facto financují. Je dobré si uvědomit, že stát má dbát o nějakou míru dobra ve všech oblastech. Ta míra ale nesmí přesáhnout možnosti jednotlivců, aby neutlumila jejich aktivity. Smyslem státní pomoci by spíše mělo být podporovat solidaritu na úrovni menších komunit. Jak zmiňuje A. Doležalová pro Rozhlas: „Tedy dáme komunitě peníze, aby něco vybudovala, ale příští rok už dárce musíte najít mezi sebou, aby aktivitu podpořili. Jen tak se budou podporovat ty aktivity, o které komunita opravdu stojí,“ (DOLEŽALOVÁ in PEŠIČKA, ČIHÁK 2023). Snahu státu nepřebírat odpovědnost za vlastní situaci vidíme i ve změnách, které obsahuje Lex Ukrajina. Je jasné, že nejde jen o snahu osamostatnit uprchlíky v jejich životě v ČR, ale také neodčerpat příliš mnoho prostředků pocházejících od daňových poplatníků, a tak udržovat v chodu nejen ekonomiku státu, ale hlavně také

⁹ Stejně dělení uvádí také např. Levická 2015: 11

společenské nálady. Ukrajování státní pomoci a záruk Ukrajincům snad i stát podporuje výdrž solidarity v komunitách.

5.2 Solidarita vs. soucit

Myslím, že je důležité si říct, že (dobrovolná) solidarita obsahuje značnou emoční složku, ale také určité dobře promyšlené jednání. Pokud bychom zůstali v emoční rovině, ve větách „byl solidární s někým“, snadno bychom ji zaměnili se soucitem. V této práci se budeme bavit o pomoci uprchlíkům, nejčastěji ženám a dětem, nicméně naše emoce jistě přesahují tuto úzkou skupinu těch, komu solidaritu můžeme projevit. V citové rovině můžeme myslet nejen na uprchlíky, ale i na vojáky obou států, na ty, kteří neprechají, ale zůstávají, na Ruské občany, kteří sdílí Evropské postoje k válce a Putinovu režimu, ale i na ty, kteří jsou přesvědčeni o správnosti celé invaze. Jednání vycházející z racionálních úvah je tedy nezbytné, jednotlivec sotva zvládne pokrýt více oblastí, a tak pouze společnost jako celek může solidaritu rozprostřít na všechny oblasti, kdy si každý může zvolit to, co je mu nejbližší.

5.3 Reciprocita v solidaritě

K solidaritě je ještě myslím velmi důležité poukázat na její reciprocitu, tedy že každá projevená solidarita dává něco zpět. Podstatné je, co dává zpět a jak silnou roli v motivaci to má. U povinné solidarity můžeme vidět hlavně snahu o udržení stability společnosti, dobrovolná solidarita může být vedena primárně soucitem a cokoliv vráceného je bonus, který ji posiluje, ale který nestál u zrodu. Na příběhu KC Spolu lze zřetelně pozorovat, jak se motivace v solidaritě proměňuje a jakou roli právě reciprocita hraje.

6 Etika v sociální práci

Protože se na následujících stránkách budu věnovat etickým tématům, uvedu zde několik základních pojmů – morálka, etika, etický problém a etické dilema.

Morálka je systémem, podle kterého určujeme správné a nesprávné a podle kterého jednáme. Vycházejí z ní hodnoty čili to, co je pro nás důležité a co nás ovlivňuje v každodenním rozhodování. (srov. MATOUŠEK 2013: 22) Hodnoty i morálku máme každý vlastní, vychází např. z toho, z jakého prostředí pocházíme a jak uchopíme vlastní životní směřování. Dá se předpokládat, že sociální pracovníci jedné služby mají hodnoty podobné – dovedly je právě k této práci. Nicméně nelze si myslet, že uvažují o všem stejně. Proto má mít každá služba definované hodnoty vlastní a pracovník má povinnost je znát. Hodnoty služby jsou oporou v situacích, kdy si pracovník sám se svým osobním nastavením nevystačí a zároveň jsou měřítkem, které může jeho vnímání světa omezit tak, aby nepřekročil ideové nastavení služby. Pracovník má tedy brát zřetel i na hodnoty své profese a organizace čili měl by být schopen reflexe toho, jak jeho činnost prospívá nebo nepospívá organizaci a uživatelům služby.

Etika pak, jako teorie morálky (srov. POSPÍŠIL in Kol. autorů 2016: 15), prostupuje celým fungováním služby a je tedy velmi důležitá už v jejím počátku. Podle Pospíšila by se: „Etika a morální jednání měly stávat nedílnou součástí běžného fungování organizace, a to od utváření hlavního poslání organizace přes výběr pracovníků až po faktické poskytování sociální služby.“ (tamtéž)

Dalším termínem je etický problém. Jde o situace, ve kterých je pro pracovníka zřejmé, jak by měl jednat, ale nemůže. Proč nemůže je dáno např. technickými podmínkami, pravidly služby apod. (srov. MATOUŠEK 2013:24)

Důležitý pojem „etické dilema“ už je hůře uchopitelný. Obecně jde o situaci, která nabízí více řešení a pracovník (respektive kdokoliv) pak má rozhodnout, které je to správné a podle čeho bude jednat. (srov. POSPÍŠIL in Kol. autorů 2016: 16) A. Kříšťan (JINEK, KŘIŠŤAN 2011: 126) upozorňuje na dvojí porozumění pojmu „dilema“: „V sociální práci zpravidla užíváme pojmu „dilema“ pro popis situace, ve které se pracovník musí rozhodnout mezi dvěma vzájemně neslučitelnými možnostmi; v etice naproti tomu tento pojem obvykle označuje situaci, kdy jednající stojí před dvěma nepřijatelnými možnostmi konání.“ Někdy je určení dilematu relativně snadné. Nastane situace, kdy je otázka jednoduše pojmenovatelná, různá řešení se sama nabízí a na pracovníkovi je „jen“ rozhodnout. Jiná dilemata si neuvědomíme hned, začneme je vnímat nejprve skrze nějaké své nepohodlí, nespokojenost s tím, jak pracujeme a až při bližším zkoumání si uvědomíme, že nás nastalá situace jakoby vtahuje do jednání, které není v souladu s našimi hodnotami. V každém případě je ale důležitá schopnost podstoupit od situace, abychom ji dokázali nahlédnout zvnějšku. Bez toho se jen velmi

obtížně vymaníme tlaku situace, emocí a vlastní angažovanosti. To, jak bude dilema nakonec řešeno, se odvíjí od osobnosti pracovníka (jeho vlastní hodnoty, zkušenosti), prostředí (hodnot organizace) až po kontext vycházející z hodnotového nastavení společnosti. (srov. MATOUŠEK 2013: 24) Etická dilemata mohou být posuzována ve světle některé z řady etických teorií, jejichž znalost nejen, že zkvalitňuje samotné rozhodování, ale také nabízí určitou oporu a snazší orientaci v problému. V následujícím textu se některé z těchto teorií vyskytnou.¹⁰

¹⁰ Etická dilemata zde posuzuji vždy na základě jedné teorie. Je ale pochopitelné, že lze na jednotlivé situace aplikovat libovolnou teorii. Jak doplňuje Křišťan (srov. JINEK, KŘIŠŤAN 2011: 127), každá teorie by měla vést ke stejnému řešení. Použití více teorií má význam, např. pokud si chceme ověřit, že jsme si vybranou teorii během úvah mimovolně nepřizpůsobili tak, jak bychom chtěli, aby řešení dopadlo. Přestože jsou teorie ovlivněné dobou, ve které vznikly, a tak každá upozorňuje na odlišný aspekt, důkladné promyšlení dilematu tyto rozdíly maže.

V této práci jsem pro každé dilema zvolila odlišnou etickou teorii. Chtěla jsem tím poukázat na různý způsob myšlení, které teorie vyžadují. Uvedla jsem se tím do situace, která vyžadovala určitou pružnost v uvažování. Etická teorie by totiž měla korespondovat s osobním životním nastavením. Pak je její aplikace na situaci přirozená a tím i snadno dosažitelná v běžném životě. Já jsem si díky této práci mohla ověřit, která teorie mi je blízká.

7 Představení organizace

Následující text se bude vztahovat ke komunitnímu centru. Důležitý je kontext, v jakém služba vzniká, proto zde představím organizaci, která centrum zřídila. Považuji za nezbytné také vymezit pojem komunita a komunitní centrum.

7.1 Latus pro rodinu o. p. s.

Latus je služba poskytující podporu v oblasti náhradní rodinné péče (NRP). Od svého založení v roce 2013 poskytuje terénní a ambulantní služby pěstounům, dětem v pěstounské péči a rodinám, které o pěstounství mají zájem. Mezi služby patří poradenství, doprovázení pečujících osob při výkonu pěstounské péče a svěřených dětí, zajištění vzdělávání, klubových setkání a respitní péče např. formou víkendových a letních pobytů. Latus se věnuje nejen zákonem stanoveným službám, ale také řadě různých podpůrných projektů. Kromě zkušeností v oblasti péče o děti a podpory rodin s NRP, poskytuje také terapie jednotlivců, dětí a rodin, vzdělávání podle zákona o sociálně-právní ochraně dětí nebo facilitaci. (srov. Latus pro rodinu 2023)

S počátkem války na Ukrajině a přílivu uprchlíků začali pracovníci Latusu přemýšlet, jakým způsobem mohou nabídnout pomoc oni. Zkušenosti s prací s rodinami a dětmi v kombinaci s technickými možnostmi a praxí v projektech nakonec vyústily v komunitní centrum Spolu.

7.2 Komunitní centrum

Nově vzniklá služba přijala formu komunitního centra. Je proto nezbytné vymezit, co komunita je. WHO říká, že komunitu určuje společný prostor, nebo společný zájem (problém) či hodnoty. (srov. WHO 2023b) Cílová skupina KC nejsou obyvatelé konkrétního území, nejsou to ani lidé pocházející se stejných socioekonomických podmínek. To, co mají tito lidé společné, je především skutečnost, že se rozhodli náhle opustit svůj domov a začít znovu, prakticky s ničím. Někteří opouštěli domov, který vzápětí zničila válka, další pochází míst, kde se bezprostředně neválčí, „jen“ odmítli žít ve válkou zmítané zemi. Jedni mají předchozí zkušenosti se životem v zahraničí, mají vazby na ČR a třeba i plán nebo nějaké ambice od nového života. Jiní to mohou mít úplně opačně nebo se pohybují na škále někde mezi těmito dvěma póly. Další důležitý faktor je to, z jakého zázemí přicházejí. Kdo je zvyklý na blahobytnost, kdo nikoliv, kdo je zdravý a kdo potřebuje stálou zdravotnickou péči. Členy nové komunity se stávají uprchlíci i bez ohledu na vzdělání nebo na předsudky vůči vlastní kultuře. Protože je ale „komunita místo, kde člověk může získat emocionální podporu, ocenění a praktickou pomoc v každodenním životě“, jak uvádí Hartl (in MATOUŠEK 2013: 265), rozdíl, se kterými se jednotlivci stávají komunitou, jsou upozaděny. Nová (a obtížná) situace, která členy

spojuje, staví do popředí to, co je společné všem – nejprve nutnost zajistit základní životní potřeby, poté se starat o ty další, které, ač ne nutně druhotné, snesly odkladu. Komunitní centrum má proto za úkol vytvořit podpůrné prostředí. Skrze aktivity, které pořádá, dává prostor pro setkávání jednotlivých uprchlíků, samo nabízí pomoc a umožňuje sdílení pomoci mezi členy navzájem. Myšlenka komunitního centra umožňuje zachovat a podpořit samostatnost jednotlivců, zároveň ale nabízí podporu tam, kde je jí potřeba. Je to také dostatečně široká platforma pro různorodé potřeby, takže se jeví jako nejlepší způsob toho, jak pomoc nabízet.

8 Metodologie výzkumu

Cílem této práce je jednak zmapovat vznik služby – komunitního centra, dále to, jak se pracovníci na novou práci adaptovali, a nakonec jaké své dosavadní kompetence využili či co se museli naučit. Výzkumná témata tedy byla stanovena jako „komunitní centrum“, „adaplace“ a „kompetence“. Ke shromáždění materiálu byly využity dvě kvalitativní metody sběru dat uvedené dále.

8.1 Metody sběru dat

Ve výzkumu jsem využila dvě metody pro získání empirického materiálu, pozorování a rozhovor. Domnívám se, že jedna druhou v tomto případě vhodně doplňuje. Z pozorování bych nezískala všechny informace potřebné k naplnění cíle. Na druhou stranu mi umožnilo doplnit data z rozhovorů o množství informací, které byly důležité pro kontext situace.

8.1.1 Pozorování

Tuto metodu jsem využívala zejména v období jaro 2022 do léta, dále pak, z jiné pozice, první pololetí roku 2023. Reichel (srov. 2009: 94) upozorňuje, že pozorování jako vědecká metoda sběru dat, se liší od běžného pozorování, kterého se účastníme chtě nechtě všichni a pořád. Kromě toho, že musíme pozorovat něco, co pozorovat lze, že můžeme výsledky svého pozorování zaznamenávat a použít k němu různé pomůcky a přístroje, musíme, aby šlo o pozorování vědecké, přidat další atributy. Především musí jít „o součást, jistou etapu konkrétního výzkumného plánu a úkolu.“ (tamtéž) Tedy, že „pozorovatel si předem určí, co a jak bude pozorovat a pozorování posléze probíhá systematicky a organizovaně“ (MIOVSKÝ cit. podle KAJANOVÁ, DVOŘÁČKOVÁ, STRÁNSKÝ 2017: 89). Pozorování, které jsem realizovala za účelem sběru dat pro tuto práci, můžeme označit jako zúčastněné. To proto, že jsem byla osobně přítomna v prostorách komunitního centra v době, kdy tam probíhaly různé aktivity. Pracovníci i klienti služby byli vždy seznámeni s tím, kdo jsem a proč tam jsem – což se v průběhu času proměnilo. Nejprve jsem byla přítomna jako student na praxi, posléze vykryštovala příprava na projekt diplomové práce a z běžného (či studijního) pozorování jsem se přesunula k pozorování s prvky vědecké práce, jak jsem zmínila výše. Tato proměna se odehrála v měsících dubnu a květnu roku 2022. Poté už jsem začala sbírat data záměrně. Soustředila jsem se především na chování pracovníků, ale zaznamenávala jsem i výraznější projevy klientů – např. považuji za důležitý okamžik, kdy na KC přišla paní, jen aby sdělila, že byla vybrána na pracovním pohovoru, na který jsme ji připravovali. Někdy jsem se po skončení aktivity v centru dále bavila s pracovníky o tom, jak se k práci staví, jestli vidí smysl toho, co zrovna dělají apod. Dále je vhodné

uvést, že jsem se dění aktivně účastnila. Vznikly i situace, kdy jsem měla např. vedení lekce češtiny na starosti. Zde ale pochopitelně nešlo pozorování plně realizovat a v poznámkách se mohlo objevit jen jako souhrn dojmů, které mám sama ze sebe a z klientů. Záznamy jsem vypracovávala zpětně. Obvykle v den, kdy se situace odehrála, písemnou formou.

Jako jedna z podmínek pro pozorování jako vědeckou metodu, je udávána soustavnost (srov. KAJANOVÁ, DVOŘÁČKOVÁ, STRÁNSKÝ 2017: 89). To je bod, který jsem, myslím, nedokázala splnit bezesbytku. Soustavnost vnímám jako pravidelnost a systematičnost. Výše je uvedeno, v jakých obdobích pozorování probíhalo a je zřejmé, že data za druhé pololetí 2022 a rok 2023 jsou získána pouze z rozhovorů, protože jsem se dění přímo na KC účastnit z osobních důvodů nemohla. Systematičnost také chyběla v prvním období, což bylo dáno především teprve se formující službou, která postupně nacházela vhodné časy pro různé aktivity, a také mými možnostmi. V druhé etapě pozorování už jsem systematičnosti dosáhla snadno. Každý čtvrtek dopoledne jsem byla nedílnou součástí klubu pro děti („školky“). Díky tomu jsem měla přístup k datům pravidelně, nicméně na rozdíl od předchozí fáze, jen jedné aktivity komunitního centra. Informace z dalších oblastí jsou opět získány rozhovory.

Pro úplnost je myslím vhodné uvést, že první etapa pozorování by mohla být dle Reichla (srov. REICHEL 2009: 94) nazvána jako nestandardizovaná nebo neformální (byl zřejmý cíl pozorování, nicméně další aspekty, zejména čas a konkrétní aktivita, se proměňovaly), zatímco druhá etapa již nabyla prvky standardizovaného (formálního), nebo alespoň polostandardizovaného pozorování. Šlo o zmíněnou účast ve „školce“, aktivitu centra, která měla za cíl ulevit osamělým maminkám v péči o děti a umožnit jim realizovat potřeby, které s dětmi nemohou. Pozorovanými tedy byly pracovnice KC při práci s dětmi a v komunikaci s jejich zástupci. Účastnila jsem se tedy také jako pracovník. Reichel udává jako základní principy standardizovaného pozorování předchozí znalost cíle pozorování, čas a místo. Zároveň má být očekáváno to, co se bude dít. Díky tomu má být snadné zaznamenat pozorovaná data a záznamový list. (srov. REICHEL 2009: 95) V mém případě jsem si vystačila s daty, která jsme pravidelně zaznamenávaly do prezenčních listin a výkazů práce. Později průběh školičky přiblížím a vyplyne, proč toto skromné zaznamenávání považuji za dostačující. Poznámky z pozorování jsem použila spíše jako doplňující informace k datům získaných rozhovory.

8.1.2 Rozhovor

Rozhovory, které jsem za účelem sběru dat absolvovala, mají některé charakter polostrukturovaného rozhovoru, jiné byly neformální, nestrukturované. První zmíněné byly pořízeny záměrným a na obou stranách zřejmým účelovým dotazováním, další

vyvstaly mimoděk během mojí přítomnosti v Latusu. Ty zpravidla jen doplňují pozorované skutečnosti a z povahy sběru dat plyne, že záznam byl proveden pouze poznámkou, nikoliv nahrávkou. Respondenti, kteří rozhovory poskytli, jsou vybráni záměrně. Jak vyplývá z cíle práce, jde o zaměstnance Latusu.

Polostrukturovaný rozhovor, nebo také „rozhovor pomocí návodu“, jak uvádí Hendl (2012: 174), jsem provedla nejprve pouze jeden na podzim roku 2022. Obsahově se týkal především vzniku centra. Další polostrukturované rozhovory jsem pak realizovala na sklonku roku 2023, kdy se centrum pomalu uzavíralo. Rozhovory jsem realizovala se všemi aktuálními pracovníky Latusu i s pracovníci komunitního centra. Z těchto rozhovorů jsem získala informace o celé době fungování centra včetně představ o budoucím osudu pomoci klientům. Všechny rozhovory jsem se souhlasem informátorů nahrávala.

Polostrukturovaný rozhovor jsem volila nejen proto, že je mi tato metoda sběru dat blízká, ale zejména kvůli výhodám, které přináší. Mišovič (2019: 81) uvádí, že technika polostrukturovaného rozhovoru: „neslouží jako neutrální způsob k získání racionálních odpovědí a k odhalování nesporné pravdy, spíše usiluje o charakteristiku událostí, reality, kterou aktér formuluje na základě situace rozhovoru.“ V tomto typu rozhovoru je prostor pro širší odpovědi a přinášení vlastních témat informátora, pokud chce, ale zároveň osnova s dotazy, je-li dostatečně využita, zajistí, že budou zodpovězeny všechny klíčové otázky zkoumaného jevu. Zasahování do výběru otázek je možné kdykoliv v průběhu výzkumu, takže lze snadno doplňovat nebo upravovat obsah i na základě poznatků z již provedených rozhovorů a zlepšovat své dovednosti výzkumníka a tím i kvalitu dat v průběhu dění. Zandlová (srov. podle NOVOVTNÁ, ŠPAČEK, ŠTOVÍČKOVÁ JANTULOVÁ 2019: 322) poukazuje na nároky, které s sebou realizace polostrukturovaného rozhovoru nese. Kromě časové náročnosti realizace a zejména přepisu vyjmenovává schopnosti, které by měl mít výzkumník osvojené. Jako první je uvedena schopnost ptát se, což koresponduje i např. s tím, na co upozorňuje Mišovič (srov. 2019: 111), tedy že je potřeba klást otevřené dotazy, nikoliv uzavřené, protože ty vedou k získání spíše kvantitativních dat. Je snadné vyvarovat se jednoduchým uzavřeným otázkám. Zamezit otevřeným otázkám, které ale v důsledku rovněž vedou k jednoslovné odpovědi, vyžaduje plné soustředění a dobrou přípravu. Protože struktura rozhovoru je navržená, nikoliv závazná, musí výzkumník dbát na to, aby zejména těmi dotazy, které pokládá, aniž by je měl formulované v přípravě, nemanipuloval informátora k určitému názoru, což uvádí opět Zandlová (srov. podle NOVOVTNÁ, ŠPAČEK, ŠTOVÍČKOVÁ JANTULOVÁ 2019: 322) Nejen, že by tak nezískal relevantní data, ale také to může ohrozit jeho důvěryhodnost a tím i to, jak se dotazovaný při rozhovoru cítí. Vládne-li při rozhovoru mezi výzkumníkem i informátorem důvěra, je to nejen příjemnější, ale také efektivnější. Mišovič (srov. 2019: 111) také upozorňuje na častou

chybu zejména začínajících výzkumníků, a tou je ptaní se v jedné otázce na více věcí. Informátor si tak zpravidla zvolí k odpovědi to, co je pro něj jednodušší nebo přirozenější a odpověď na další část otázky může zůstat nezodpovězena, nezeptá-li se výzkumník znovu. Navíc zorientování se v otázce je pro informátora zbytečná zátěž. Tohle se mi stalo zejména v situacích, kdy jsem měla dojem, že jsem položila dotaz málo srozumitelně a potřebovala jsem více přiblížit to, na co jsem se ptala.

První rozhovor pro mě neznamenal rozsáhlou přípravu. Zaměřila jsem se především na okolnosti vzniku centra, u kterých jsem nebyla osobně přítomna a dále mě zajímalo dění v době, kdy jsem se vůbec neúčastnila. Snažila jsem se hlavně alespoň nějak v kontaktu, když jsem nemohla být přítomna osobně. V dalších rozhovorech, o které se výsledky práce opírají nejvíce, jsem se snažila pečlivou přípravou získat co nejvíce potřebných informací. Vytvořila jsem si seznam otázek, které jsem postupně doplňovala, upravovala a třídila tak, abych např. získávala opravdu ty informace, které jsou k naplnění cíle potřeba. Vytvořila jsem základní tabulku sestávající z hlavních okruhů a konkrétních otázek, se kterou jsem dále pracovala podle toho, s kým jsem rozhovor zrovna realizovala. Otázky jsem doplňovala a upravovala podle toho, kdo měl v centru, jakou funkci, jak dlouho se na činnosti podílel apod. Po realizaci všech rozhovorů jsem pak sestavila druhou tabulku, kde jsem výsledky poskládala tak, aby byly přehledné. Tato tabulka je v závěru této podkapitoly.

Základní kategorie, které jsem stanovila, jsou následující: Komunitní centrum, adaptace, získávání kompetencí a zpětné hodnocení. První oblast je široce pojatá, jejím smyslem je získat informace o tom, jak KC vzniklo od prvotní myšlenky po otevření, jakým se věnovalo aktivitám a jak bylo využíváno ze strany klientů. Struktura rozhovoru volně kopírovala tyto kategorie. Otevření tématu bylo zprostředkováno dotazem na vznik komunitního centra. Mělo to pomoci uvědomit si uplynulý čas a činnost, kterou v něm pracovnice vykonávaly. Tato část pokračovala otázkami směřujícími k adaptaci. K tomu, jak si pracovnice představovaly svou práci v KC a jak nakonec probíhala. Zajímalo mě, co chce, která pracovnice do KC přinést, a tedy i jak pojmu komunitního centra rozumí. Posledním okruhem dotazů je získávání kompetencí. To je důležité téma proto, že nikdo z původních pracovníků Latusu neměl zkušenosti v práci s uprchlíky, v práci s lidmi hovořícím odlišným jazykem apod. Zároveň nebylo dopředu známo, co se vlastně bude dít. Byl zde předpoklad, že bude potřeba učit se novým věcem.

Protože během mojí přítomnosti v Latusu se dospělo k tomu, že KC bude končit¹¹, vznikl i okruh otázek věnující se hodnocení celého projektu. Přiměla jsem pracovnice se znovu zamyslet, proč KC otevřely a jestli se tyto důvody naplnily. Doptávala jsem se,

¹¹ Během roku 2023 dospěla organizace k rozhodnutí, kam dále směřovat a kterým směrem svou činnost rozvíjet. Práce s uprchlíky se jim nejevila už tak potřebná, takže upřednostnili své původní poslání a rozhodli se v KC nepokračovat.

jestli a jak se měnil jejich postoj k práci v KC, a nakonec mě zajímalo i to, jak si představují další rok bez KC – co bude s klienty, kteří si do KC zvykli chodit, budou se pomoci uprchlíkům věnovat i nadále?

Tab č. 1 „Otázky pro rozhovor s pracovníci 1–4“

Komunitní centrum	Jak vznikla myšlenka Jak vznikl projekt Co se za dobu existence dělo
Adaptace	Jak rozumím pojmu KC Jakou mám v KC pozici Jak vidím svou roli v KC (např. ve vztahu ke klientům)
Získávání kompetencí	Co pro mě bylo nové a co jsem se musela naučit Co z toho, co umím, jsem využila Jak se mi daří kombinovat práci v Latusu s prací v KC
Zpětné hodnocení a budoucnost	Co projekt přinesl a co stál organizaci, a co mě osobně Šla bych do toho znovu Pokud ano, dělala bych teď něco jinak Připravujeme klienty na konec Budu se angažovat v pomoci uprchlíkům i po konci KC

8.2 Analýza dat

Rozhovory jsem, v souladu s Reichelem (srov. 2009: 165) nezpracovávala všechny najednou, nýbrž postupně. I proto, že jsem mohla průběžně upravovat seznam okruhů podle toho, jak relevantní data se mi dařilo získat. Rozhovory jsem nepřepisovala doslovně celé, uchýlila jsem se k selektivní metodě. Některé pasáže jsem shrnula do poznámky, jiné jsem opravdu mechanicky přepsala, protože podle mého názoru obsahovaly důležité sdělení, které je vhodné uvést v ryzí podobě. Další pasáže jsem vynechala, protože neobsahovaly využitelná data (např. tzv. „rozehřívací“ otázky vnímám jako důležité pro průběh rozhovoru, nikoliv pro analýzu). Přepis rozhovorů je umístěn v přílohách. Zde jsou i poznámky z pozorování. V textu na zdroj informací z výzkumu odkazuji zkratkami „1-4“ pro přílohy II., III., IV. a V., případně „11/22“ pro přílohu I. a „poz“ pro přílohu VI. Rozhovor v příloze I. byl realizován v listopadu 2022, proto na něj v textu odkazuji zkratkou „11/22“. Rozhovory v přílohách II, III, IV a V.

byly provedeny koncem roku 2023, odkaz v textu je zkrácen na číslovku 1–4 podle toho, které číslo jsem přidělila pracovnícím. Zkratka „poz“ odkazuje na poznámky z pozorování v příloze V. Získané informace jsem třídila do kategorií víceméně kopírujících údaje z přípravy na rozhovory a následně je zanesla do přehledných tabulek. Tabulky jsou umístěny vždy za příslušnou kapitolou. První kategorii, komunitní centrum, jsem v tabulkách vynechala, protože informace mají jiný charakter než ostatní. Jde o data využitá v popisu děje komunitního centra. Zanesla jsem je do časové osy, která je rovněž na konci dané kapitoly. Pro druhé dvě kategorie, které přímo vyplývají z cíle práce – adaptaci a kompetence, jsem vytvořila samostatnou tabulku, aby byly informace přehledné. Vznikla nakonec i třetí tabulka zaměřená na hodnocení projektu komunitního centra, což vplynulo ze situace.

8.3 Etika výzkumu

Před započítím jakéhokoliv výzkumu je vhodné vzít v úvahu několik oblastí, které je potřeba ošetřit ve smyslu etického zacházení – s informátory i s daty. Z hlediska informátorů by podle Miovského (srov. podle KAJANOVÁ, DVOŘÁČKOVÁ, STRÁNSKÝ 2017: 83) neměla být přehlédnuta úcta k jejich osobám, soukromí i k jejich prožívání. Obzvláště v případech, kdy se výzkum týká citlivého tématu, je důležité brát v potaz citové a emoční prožívání účastníků výzkumu. Jedním z dilemat, které může výzkumník řešit, je to, zdali výzkum bude dělat otevřeně, nebo skrytě. Novotná a kol. (srov. 2019: 68) doporučují otevřený výzkum, v mém případě o této volbě myslím není pochybnost. Důvod ke skrytému výzkumu zde není.

8.4 Anonymita

V ideálním případě by podle Kajanové a kol. (srov. 2017: 83) bylo, kdyby anonymita informátorů byla zachována natolik, že samotný výzkumník nebude znát jejich identifikační údaje. To ale často z povahy výzkumu nejde, což se týká také této práce. V tomto případě je tedy zachovat anonymitu před čtenáři. Zvolila jsem odlišování respondentů prostým „pracovníkem“ a příslušnou číslovkou, případně zkratkou „P“ a číslovkou. V práci se na mnohých místech vyskytuje název organizace. Vedoucí služby souhlasila s tím, že název bude zveřejněn. Konzultovaly jsme možná rizika včetně toho, že na základě tohoto údaje mohou být jednotliví pracovníci teoreticky identifikováni. Všichni dotčení mi sdělili, že jim to nevadí a že souhlasí.

8.5 Informovaný souhlas

Všichni účastníci výzkumu by měli být před jeho započítím seznámeni s jeho obsahem a formou a souhlasit s ní. Čili měli by udělat tzv. informovaný, nebo také poučený

souhlas. To uvádí např. Hendl (srov. 2012: 153), ale také Novotná a kol. (srov. 2019: 71) Zde je také přehledně uvedeno, co přesně se souhlasem rozumí. Není totiž nutné, aby souhlas existoval v papírové podobě a byl opatřen podpisy příslušných osob, byť to samozřejmě je jedna z možností. Stačí mít souhlas např. jen ústně vyslovený nebo dokonce může být udělen jen tzv. „souhlasným neodporováním“, což jsou situace, kdy si je informátor vědom realizace a svém podílení se na výzkumu, vlastním chováním jej podpoří a neprojeví nesouhlas. (srov. NOVOTNÁ, ŠPAČEK, ŠTOVÍČKOVÁ JANTULOVÁ 2019: 73) Každá situace vyžaduje individuální přístup a je tedy na výzkumníkovi, kterou formu zvolí. Výzkumy týkající se citlivých témat, která mohou být pro informátory náročná, je myslím vhodné podpořit písemným vyjádřením souhlasu. Já jsem ve své výzkumné činnosti zvolila formu pouze ústní. Při pozorování šlo vyložení o zmíněné souhlasné neodporování zejména ze strany klientů služby. Během rozhovorů jsme měli více prostoru pro ujasnění významu výzkumu, nicméně žádný z respondentů neměl hlubší dotazy a nikdo neměl problém mi rozhovor poskytnout. Domluvili jsme se, že získaná data budou použita pouze pro účel této diplomové práce.

Hendl ještě zmiňuje otázku reciprocity (srov. 2012: 154), ke které bych se také chtěla vyjádřit. Zpočátku, respektive od skončení praxe v květnu 2022 do konce tohoto roku, jsem chodila do centra jako dobrovolník. Snažila jsem se být k dispozici, což za mě otázku reciprocity řešilo. Od r. 2023 jsem pak byla na malý úvazek zaměstnaná, takže tato harmonie zmizela. Některé úkoly se ale podařilo dokončit až po skončení mé smlouvy, což jsem ráda udělala právě z potřeby se odvděčit za poskytnutou důvěru, čas a prostor.

9 Komunitní centrum Spolu

Tato a následující kapitoly obsahují data z analýzy výzkumného šetření. Ta se již prolínají s diskuzí, která proto není uvedena v samostatné kapitole. Vzhledem k povaze práce to považuji za vhodné řešení. V této kapitole jde o první část cíle práce, kterým je zmapovat vznik služby. Vzhledem k vývoji situace jsem zmapovala nejen vznik, ale dění po celou dobu trvání komunitního centra.

9.1 Založení komunitního centra

V kapitole Solidarita jsem ukázala, že nestačí pouze cítit soucit s nějakými potřebnými, ale že je potřeba konat i na základě racionálních úvah. Z rozhovoru (11/22) s jednou z pracovnic Latusu se dozvídáme, jaké okolnosti umožnili KC založit.

Latus je organizace, kde aktuální vedení je dobře seštrané a kde lidé znají své role a schopnosti, kterými právě oni mohou organizaci prospět. To, že v sociálních pracovnících vyvolá válka soucit a potřebu pomoci, asi nikoho nepřekvapí. Důležité ale je, že v Latusu najdeme myslím vysokou míru sounáležitosti pracovníků se službou. To, domnívám se, vytvořilo dostatečné podhoubí pro růst nové služby. Pro vedoucí bylo totiž přirozené přinést své prožívání války do služby a obecný soucit a otázku „co můžu dělat“ přetavit do „co můžeme jako služba dělat? (4)“ Brzy si ujasnily, že podobně smýšlí celý tým, že některé pracovnice se chtějí aktivně zapojit, takže vznikl prostor hledat zdroje a konkrétní aktivitu. Významná je ale také situace, ve které se služba nacházela ve chvíli, kdy přišla válka. V rozhovoru (11/22) pracovnice 3 říká, že „my jsme se ocitli v takové zvláštní situaci, ocitli jsme se bez peněz. A říkali jsme si: buďto je šance, buďto to můžeme zavřít, nebo ty službě můžeme dát nějaký nový směr. Potřebujeme prostě chytout nový vítr do plachet“. Služba totiž nefunguje pouze z finančních prostředků, které podle Zákona o sociálně právní ochraně dětí (srov. Česko 1999) čerpá od úřadu práce za každou pěstounskou rodinu, se kterou spolupracuje, ale obvykle se věnuje i dalším činnostem, které jsou financovány z různých výzev státních subjektů a nadací. Do obvyklých činností patří vzdělávání, terapie dětí a rodin. Služba se ale právě otrepává z personálních změn, kdy byly tyto aktivity upozaděny, takže prakticky vymizely a s nimi i nezbytné finance na provoz. Pragmatická provozní tak v nastalé situaci viděla i možnost, jak službě dodat potřebné prostředky. Hommerová a kol. (srov. 2020: 44). upozorňuje na rizikovost jednostranného financování neziskových organizací, která v případě Latusu není jen riziková, ale zřejmě i likvidační z hlediska udržení rozsahu služby. Naučili se tedy využívat i další zdroje a shánět finance ze státních výzev a nestátních nadací (11/22). Finanční plán organizace je nezbytná součást strategického plánu, který obsahuje veškeré aktivity a požadavky, které je pro jejich realizaci nutné zajistit. (srov. tamtéž). Právě díky nekompletnosti tohoto plánu v daném roce bylo možné, a navíc velmi žádoucí začít s novou aktivitou. Pracovnice 4 k tomu říká: „Byla jsem tenkrát opravdu frustrovaná.

Bylo to hrozný, nejhorší období. Pak přišla válka. Z té velký frustrace ti najednou dojde, že zas nemáš takový problémy, a že dokonce ještě můžeš pomoci. Já jsem nevěděla, jestli ten rok dojedeme, nebo nedojedeme. Měla jsem tehdy peníze třeba na půl roku, a tohle jsem jim (kolegyním) musela říct. No a do toho válka. Tak jsem si řekla, že aspoň budeme dělat dobrý skutky (4).“ Pracovnice (3, 4) se zpětně rozvzpomněly na část supervize, která vzniku centra předcházela: „supervizor tenkrát řekl, že je možná čas na to, aby Latus dělal chvíli něco jiného, chytil nějakou jinou vlnu (4).“ Dále pak shodně poukazují na to, že v počátku nebyla žádná konkrétní myšlenka, jakou formu by pomoc uprchlíkům měla mít. Pracovnice 3 k tomu říká: „Nevěděla jsem ani, jak dlouho může takováhle pomoc trvat. Jestli ty lidi přijdou, jestli jich nebude moc.“ Výhodiskem bylo pouze to, že Latus momentálně disponoval volnou kanceláří s malou hernou a zaměstnanci v dané chvíli neměli plné úvazky (4).

9.2 Definoání činnosti komunitního centra

Pracovnice Latusu si rychle ujasnily, jaké možnosti mají – že neumí Ukrajinštinu, ale že umí pracovat s rodinami s dětmi a jsou schopné nabídnout konkrétní pomoc konkrétním lidem. Každá měla svou představu, jak pomoci, podle vlastních dovedností a preferencí. Některé (3, 4) by rády s uprchlíky pracovaly terapeuticky, obecně ale byly připravené dělat cokoli, co se ukáže jako potřebné (3, 4). Předpokládalo se, že činnost bude obsahovat zejména prvky sociální práce, ale vzhledem k situaci existovala i možnost, že nově vznikající služba se bude zabývat prací humanitární. Ač je humanitární práce obvykle spojována s místem katastrofy nebo válečného konfliktu,¹² domnívám se, že ji můžeme vztáhnout i jinam, pokud se bezprostředně týká řešení katastrofy nebo hrozby¹³. Lidé přicházející jako uprchlíci před válkou, řeší akutní situaci, potřebují okamžitě zabezpečit základní potřeby. Jsou tedy vhodnými adepty humanitární pomoci. Pracovnice jednotlivě, samy za sebe, se účastnily různých sbírek materiální pomoci (2, 3, 4) a zůstávaly otevřené k tomu, jestli bude vhodné podobnou službu nabídnout i zde.

Protože bylo nutné dát službě nějakou formu, vznikla shoda nad komunitním centrem a názvem „Spolu“. Pracovnice se shodly v představě, že KC by mělo být místo – konkrétní prostor – kde se mohou uprchlíci scházet, vzdělávat se ve věcech, které jim pro život v ČR chybí, navzájem se sdílet a pomáhat si. Má to být místo, kde se budou cítit bezpečně, kde si budou moci odpočinout (3, 4).

¹²

(srov. Světový humanitární den: ať se děje cokoli 2023; Humanitární pomoc 2023; ČvT 2020)

¹³ Hrozba je dle Princové (2014: 22) „nebezpečný jev, lidská činnost nebo stav, který může způsobit ztráty na životech, zranění nebo jiné dopady na lidské zdraví, škody na majetku, ztrátu obživy, narušení společnosti či ekonomiky nebo poškození životního prostředí.“

Pro začátek bylo stanoveno, že zahájí zkušební provoz, který ukáže, jestli a o co bude ve službě zájem. Pokud bude, blíže se specifikuje činnost a bude se hledat zdroj pro finanční zajištění. Zbývalo zajistit prostor a pracovníky. Latus disponuje dvěma místnostmi sloužícími hlavně jako herna, která není využívána nepřetržitě, bylo tedy snadné stanovit dny, kdy zde bude moci probíhat nová aktivita. Personální zajištění bylo pro začátek vytvořeno pouze upravením běžné pracovní doby tak, aby se vždy dva pracovníci sešli v herně a byli k dispozici příchozím. První dny zajistily provoz centra obě vedoucí. Přišlo několik lidí, kteří potřebovali pomoci rychle řešit aktuální situaci – šlo o nově příchozí, kteří hledali byt, práci, zajišťovali si doklady a chyběla jim základní orientace v českém prostředí. Lidé s takto širokou zakázkou pak přicházeli i v průběhu dalších měsíců. Brzy se dohodlo, že hlavním pracovníkem centra bude paní E, která, protože do Latusu nastoupila nedávno, měla zatím nejméně práce. Z projektu byla nadšená. Pomáhat měla hlavně pracovnice 2, která chtěla přiložit ruku k dílu a byla schopna vyšetřit trochu času. Zavázala se k přítomnosti v centru jednou týdně s tím, že přijde a bude dělat, co bude potřeba, nebude ale řešit chod centra z organizačního hlediska. Paní E, která měla centrum vést, ale náhle, doslova ze dne na den, ze zdravotních důvodů práci ukončila (3, poz). Několik týdnů od otevření se tedy centrum dostalo do personální krize. Najít vhodné řešení nebylo jednoduché. Protože situací byla nejvíce zasažena pracovnice 2, budu dále hledat řešení formou etického dilematu z jejího úhlu pohledu.

9.3 Etické dilema 1

Situace, ve které se KC nyní nachází, je tedy to, že o službu je poměrně velký zájem, k dispozici jsou tři pracovnice Latusu, které chtěly v centru vypomáhat, nikoliv mít hlavní roli v organizování činnosti centra. Řešení, která se nabízí, nejsou ideální ani v jednom případě. Hledat náhradu z různých důvodů nepřipadá v úvahu, situace musí být vyřešena se stávajícím personálem. Dvě z pracovnic (P3 a P4) rovnou říkají, že na celou práci nemají kapacitu a jedna bude brzy končit pracovní poměr. Řešením bude buď, že se práce mezi ně rozdělí, což by zřejmě dost komplikovalo hladký průběh služby, nebo situaci vyřeší P2 tím, že zásadní pozici po kolegyni převezme. V každém případě ale musí být přehodnoceno množství času a energie, kterou chtěly pracovnice do komunitního centra vložit.

K řešení dilematu jsem zvolila etiku péče, která zdůrazňuje význam empatie a citů v morálním rozhodování. Přestože konečné řešení je zpravidla vystavěno na racionálních argumentech, v počátku jsou to právě emoce, které nás upozorní na závažnost situace. Ke správnému rozhodnutí tedy vede jakási „rovnováha mezi emocionálním a kognitivním“, o které hovoří Henriksen a Vetlesen. (2000: 64–65) V nastalé situaci je více než vhodné zohlednit nejen racionální argumenty, ale také citovou oblast. Nejde jen o řešení situace

na KC, jde i o loajalitu, vztahy mezi kolegyněmi na pracovišti, nastavení a udržení si hranic mezi profesním a osobním životem a odpovědnost za své závazky.

9.3.1 Etika péče

Autorkou této teorie je Carol Gilligan. Ta ji vytvořila jako reakci na teorii morálního vývoje Lawrence Cohlberga, na které se podílela. Klíčovým momentem bylo pozastavení se nad tím, že dívky se dle jeho teorie jeví obvykle jako méně morální než chlapci. Ukázalo se, že kritéria stanovená pro posouzení konkrétního stádia morálního vývoje vychází ze studií, kterých se účastnili výhradně chlapci. Gilligan se tedy začala zajímat o morální uvažování dívek, až vytvořila vlastní stádia, vlastní teorii, která se týká pouze dívek. Etická teorie, která vznikla v návaznosti na tyto myšlenky, staví do popředí potřebu ženy pečovat. Svoje dílo Gilligan představuje v knize *Jiným hlasem*, ve které také najdeme zdůvodnění, které jsem zde shrnula. (srov. GILLIGAN 2001: 45–51) Etika péče, známá také jako etika účasti¹⁴ je založena na myšlence, že lidé jsou vzájemně propojení (srov. NEČASOVÁ 2001: 41).¹⁵ Gilligan označila dosud známé etické teorie jako Etiku spravedlnosti a svou etiku péče staví do opozice. Zatímco zasazování se o spravedlnost podle ní zesiluje mezilidské rozdělení, etika péče je ochotna principy spravedlnosti ne snad opominout, ale nevyvyšit nade vše, a tím dává přednost zachování vztahů. Vztah mezi těmito dvěma póly sama popisuje jako „dva ideály lidského vztahu – vízi, že se mnou i s druhým bude zacházeno stejně, že přes rozdílnou moc budou věci spravedlivé; a vízi, že všichni budou zapojeni a že se nikdo neocitne sám nebo nebude ublížený.“ (GILLIGAN 2001: 87) Myslí tím i to, že je-li chápání žen a mužů rozdílné, neznamená to, že jedno je druhému nadřazené, právě naopak, jde o dva rovnocenné náhledy na realitu. (tamtéž)

Univerzální hodnoty, které k tématu vyzdvihuje Nečasová, jsou: „vztah mezi lidmi, péče, solidarita“ (NEČASOVÁ 2001: 42) Virginia Held definovala 4 typické rysy, na kterých se zastánci této etiky shodli, jsou to:

1. „Vycházení vstříc potřebám konkrétních druhých, za něž neseme odpovědnost“
2. V etickém zkoumání je potřeba nepřehlížet emoce
3. Potřeba uvažovat o konkrétních situacích a lidech, nikoliv snažit se najít abstraktní univerzální pravidlo
4. Morální teorii je nutné aplikovat nejen ve veřejných oblastech, ale i v soukromém životě, např. v rodině nebo mezi přáteli (srov. HELD 2015: 22–28)

¹⁴ Např. Nečasová 2001

¹⁵ Gilligan poukazuje na vývojový úkol separace, který bývá chápán jako hlavní úkol totožný pro obě pohlaví. Zatímco pro chlapce je vskutku prvořadý, dívky hledí na vztahy a prvotně jsou vázány spojitostí. Nejprve berou ohledy na ostatní, svou odpovědnost vůči ostatním, až poté na odpovědnost vůči sobě samým. Chlapci nejprve řeší odpovědnost vůči sobě a na ostatní hledí druhotně. Tento rozdíl se pak projevuje v přístupu k řešení problémů. (srov. GILLIGAN 2001: 52–87)

Zásadní v etice péče je tedy brání ohledu na kontext mezilidských vztahů (srov. GILLIGAN 2001: 45), protože etické problémy mají těžiště právě zde. (tamtéž: 20)

Pro samotný rozbor situace nejprve uvedu osobní postoj P2. Ta k variantě, že práci v KC vezme, vyjadřuje obavu, že bude přetížená, je toho hodně a má také svou (hlavní) práci v Latusu. Bojí se, že bude ve stresu a v důsledku toho budou trpět obě pozice. Pokud by práci nevezala, vidí svou situaci následovně. Bude se věnovat práci na KC v té časové dotaci, kterou si představovala, činnost centra ale bude ohrožená. Uvědomuje si, že to možná vůbec nebude fungovat. Zatím je potřeba, aby někdo na KC trávil času hodně (poz).

Pokud se podle hlavních rysů zvolené teorie zamyslím nad odpovědností pracovnice, vidíme, že je odpovědná za to, jak vykonává svou práci a také za svůj závazek pomáhat v KC, nicméně jen do té míry, kterou v počátku uvedla. Hledám-li odpovědnost vůči ostatním, je důležité, aby dbala na své schopnosti a byla schopna podat takový výkon, jaký se od ní očekává, zároveň je také částečně odpovědná za realizaci projektu KC, protože se tak vyjádřila v jeho počátku. Odpovědnost ve vztazích s kolegyněmi může realizovat spíše otevřenou komunikací než tím, že by se rozhodla vzít povinnosti na sebe a zbavit je tak obtíže.

V oblasti emocí převažují obavy, které jsem zmínila výše. Obavy ani nejistotu nelze ignorovat. Pracovnice si už sama ujasnila, z čeho pramení. Další krok by mohl být zamyslet se, jestli je možné je nějak zmírnit, nebo odstranit. Kolektiv může např. zvážit, jestli lze ubrat nějaké povinnosti v Latusu, nebo vymyslet plán, jak by kolegyně mohly pomoci, pokud by P2 zjistila, že se jí situace vymyká z rukou. A v opačném případě, pokud by P2 práci odmítla, zmírní to obavy a nejistotu? Zřejmě zmizí strach o kvalitu práce pro Latus, ale vyváží to skutečnost, že situace na KC není pevně uchopena a je tak velmi snadné něco opomenout čili nevykonávat dobře práci tam? V rozhodování nelze opomenout také pozitivní stránku práce v centru. Přináší pracovníci uspokojení a radost z toho, že může být v uprchlické krizi nápomocná.

Protože etika péče nehledá obecná pravidla, která by se měla používat opakovaně, může se P2 rozhodnout pro řešení, které jí bude stát více energie a možná tím zasáhne její život více, než je od zaměstnání zvyklá. Ohlídá-li si toto hledisko u dalších životních okolností, může najít zdroje, jak neharmonický stav zlepšit. Pokud práci nevezme, nebrání jí to na sebe hledět s pocitem viny jako na někoho, kdo nevyšel vstříc – tato možnost tu bude jistě i jindy, kdy bude mít větší kapacitu. Důležitým faktorem je její altruismus a solidarita. Rozhodně o uplatnění se v KC stála (2), její potřeba pomáhat uprchlíkům se nezměnila. Navýšení její pracovní zátěže se se zátěží, kterou procházejí klienti centra, zdá nesrovnatelně menší.

P2 také může zohlednit situaci v organizaci – přestože jde o realizaci solidarity, na které se s kolegyněmi shodly, je si vědoma toho, že finance z projektu významně pomohou finanční stabilitě celé organizace. Projekt je v této chvíli schválen, takže i proto je potřeba najít odpovídající síly a komunitní centrum udržet v činnosti.

P2 se nakonec rozhodla práci přijmout. Obavu z přílišné zátěže rozptýlila tím, že si systematicky vypsala vše, co by pro Latus i KC měla dělat a našla možnosti, kterých si nebyla dříve plně vědoma. Zároveň se s kolegyněmi domluvila, že si může kdykoliv říct o pomoc. Sama se zpětně vyjádřila takto: „Myslím, že mám vyšší práh toho, co vydržím. Musím vědět, jak s tím pracovat. Když už vím jak, tak to zvládnou (2).“ To bez nakonec i vyplynulo z rozhovoru s P3, která kolegyni ocenila takto: „Třeba P2 fungovala perfektně tak, jak měla. Ona si umí zorganizovat práci (3).“

9.4 Profesionalizace služby

Velmi brzy po otevření KC, během asi dvou týdnů, se podařilo najít novou posilu týmu – bylo nezbytné najít tlumočnicka, protože práce s překladači je velmi zdlouhavé, nouzové řešení, při kterém snadno nějaká informace zanikne. Paní, která byla přijata, je původem Ukrajinka. V této práci jí pojmenuji Sana. Přišla do ČR s manželem a dvěma dětmi kvůli válce, nicméně české prostředí už do určité míry zná – poslední čtyři roky zde trávila léto jako pokojská v penzionu v jižní části regionu. Zde se trochu naučila česky, což ji společně s pedagogicko-psychologickým vzděláním kvalifikovalo pro nově vznikající pozici. Ta je zatím definována velmi obecně jako tlumočnicka a integrační pracovník, který má poskytovat asistenci a podporu při vyřizování zakázek klientů. Protože jde stále o pilotní projekt, je zde paní vedena jako dobrovolník s příslibem pevného pracovního místa v dohledu několika měsíců, možná týdnů (poz).

V červnu (2022) se provoz centra ustálil na dvě dopoledne v týdnu, kdy první je věnováno poradenství, druhé výuce češtiny. V okamžiku, kdy se ukázalo, že o službu je zájem, byla vypsána (úspěšná) žádost o dotaci, takže byla i stanovena pracovní náplň pro integračního pracovníka v rozsahu celého úvazku. Sana zůstala dvě dopoledne přímo v KC, větší část pracovní doby trávila doprovázením klientů na úřady, pracovní pohovory, lékařská vyšetření apod. Také se pochopitelně věnovala administrativě. Pracovníci Latusu byli v této době zapojeni pouze v otevřená dopoledne – v úterý na poradenském dni doplňovali nezbytnou orientaci v českém prostředí, kterou Sana sama neobsáhla, a další den se věnovali výuce češtiny, kde Sana pouze pomáhala s překladem, bylo-li nutné. Každá drobná činnost a její uspořádání se formulovala v průběhu. Po pár týdnech se zmenšil zájem o poradenství a prosby o pomoc s materiálním zajištěním (pomoc spočívala zejména ve vyhledání možností toho, kde a co nabízí) a naopak stoupal zájem o výuku češtiny.

9.5 Etické dilema 2

Právě tady bych se chtěla věnovat dalšímu etickému dilematu, které jsem do této práce vybrala. Ukázalo se totiž, že paní Sana neumí česky zdaleka tolik, kolik je na její pozici potřeba. Vznikl tedy konflikt toho, že je zaměstnána pracovnice, která není kvůli jazykové bariéře schopna vykonávat svou práci tak, jak by se možná čekalo. Situace není ale tak jednoduchá, aby šlo říct, že prostě najdeme někoho jiného. Nejen proto, že najít někoho jiného může být obtížné, ale i kvůli dalším faktorům vycházejícím ze strany organizace. Myslím tedy, že jde o situaci vhodnou k hlubšímu zamyšlení a ujasnění si všech okolností a hodnot, které vlastně chceme vytvářet. Chtěla bych se podrobněji podívat na to, jak se k celé situaci staví organizace. Jak ponechání paní Sany v pozici nebo její odchod ovlivní službu, klienty i širší společnost. To celé nechci nahlédnout pouze z hlediska svého pozorování a osobních postojů, ale i optikou utilitarismu, který nyní krátce představím.

9.5.1 Utilitarismus

Autoři se shodují, že etika utilitarismu je nejrozšířenější teorií a oslovuje lidstvo dodnes (srov. THOPSON, 2004: 93; SANDEL 2015: 42). Proč tomu tak je, ukazuje Williams, který shrnul zásadní východiska do čtyřech bodů. Utilitarismus je podle něj snadno srozumitelný, protože nepřesahuje rozumové vnímání člověka a nevyžaduje zapojení spirituální stránky lidské osobnosti. Dále, že hlavním cílem utilitarismu je dosažení štěstí, což nelze s autorem nesouhlasit, že je lákavé. Za třetí je utilitarismus snadno kalkulatelný, protože poměrujeme očekávané dosažené štěstí a tam, kde toto kalkulovat nelze, je snadné pochopit proč. Jako poslední aspekt udává skutečnost, že i velmi různé, dokonce protichůdné a zároveň oprávněné nároky lidí lze převést do formy dosaženého štěstí a tím najít řešení i jinde neřešitelných konfliktů. (srov. WILLIAMS 2021: 73-74) Tyto aspekty lze samozřejmě dlouze napadnout, což zde není nutné, podstatné je vystihnout, o co utilitarismu jde.

Základní myšlenku vyslovil nejprve Jeremy Bentham, který prohlásil za „nejvyšší morální princip maximalizaci štěstí.“ (cit. podle SANDEL 2015: 42) Štěstím je v tomto případě míněna dle Williamse „přítomnost slasti a nepřítomnost bolesti“¹⁶. Utilitarismus můžeme vyložit velice úzce a prostě aplikovat úvahu „kolik přinese daná věc štěstí?“ na každou situaci. Můžeme jej ale také pojmout širěji a více hledět na důsledky jednání a situace posuzovat podle očekávané míry štěstí či užítku v jejich kontextu. (srov. WILLIAMS 2021: 73) Typicky je takto vysvětlováno, proč je dobré být pravdomluvný. Pokud někdo zalže, aby dosáhl svého okamžitého štěstí, nezohlednil totiž, že pokud by lhaní bral jako morálně ospravedlnitelné, nemohl by on a nikdo nikomu věřit, což

¹⁶ Nebo také přítomnost potěšení a nepřítomnost bolesti, jak uvádí J. S. Mill (srov. 2011: 42)

rozhodně nepřinese štěstí a užitek celé společnosti. Pro tento vyšší užitek by se měl tedy zdržet svého osobního štěstí. Tyto úvahy jsou typické pro utilitarismus pravidel, který obhájí nutnost respektovat některá zavedená morální pravidla. (srov. THOMPSON 2004: 94) Zkonstruoval jej John Stuart Mill, Benthamův následovník. Nelze jej ale vyložit tak, že by Mill hledal ospravedlnění pro zavedené mravy, respektive že by je považoval za nezpochybnitelné. Sám se ve svém díle zastává nutnosti vyvinout mravní systém, který by morálku vycházející jen z obecných pravidel a zejména vlastního citu pro dobro, nahradil. (srov. MILL 2011: 33–34) Abychom tedy mohli uplatnit utilitaristické myšlení, je nutné klást si otázku, co je největší štěstí (a užitek) pro mě, pro společnost (která převažuje nad mým užitekem) a zvolit řešení, které jej dosáhne.

V čem vlastně dilema spočívá? Výše jsem uvedla, že čeština paní Sany je nedostatečná pro plnohodnotnou komunikaci integračního pracovníka. Důležité je, že postoj organizace, jejího vedení, tento problém nereflektuje v takové závažnosti, jak jsem ho viděla já. Staví se k tomu jednoduše tak, že „ona se časem doučí, je šikovná a snaží se“ (poz). Mně ale situace přišla závažnější, zřejmě kvůli vlastní předchozí praxi v sociální práci s cizinci, kdy jsem využívala tlumočnický a měla jsem tak zažitou představu, jak práce vypadá. Ale také tím, že jsem, v tu dobu už na rozdíl od vedoucích, byla více přítomna konzultacím na KC a práce mi přišla nedostatečná.

Je dobré si uvědomit, že situace se týká všech. Pro pracovníky je komunikace náročnější, ale zdá se, že se vždycky nakonec domluví. Zároveň nesmíme přehlédnout fakt, že paní Sana tím, že je sama uprchlice, přináší autentický pohled na prožívání klientů, což je pro pracovníky bez obdobné zkušenosti důležité. To je samozřejmě důležité i pro klienty. Paní je schopna poskytnout psychickou podporu, protože rozumí plně situaci klientů, dorozumí se s nimi samozřejmě i po jazykové stránce. Vážně ale komunikace od klientů ven, při tlumočení na doprovodech do různých institucí. Zástupci širší společnosti, se kterými se paní Sana dostává s klienty do kontaktu, mohou být překvapeni, že jde o tlumočnicki. Domluva s ní v některých oblastech vážně. V tomto případě, kvůli době, kdy se celá situace odehrávala, se snad můžeme spolehnout na všeobecnou solidaritu, která prodchnula společnost. Právě lidé, kteří pracovní přicházeli s Ukrajinci do kontaktu, se často setkávali s tím, že se nedomluví vůbec nebo jen pomocí internetových překladáčů. To, že se domluví alespoň trochu, pro ně mohla být výhoda a nemuseli to vnímat negativně.

Z mého hlediska je důležité nenechat to „jen tak být s tím, že se časem doučí“. Znamenalo by to pro paní Sanu souhlasit s tím, jak práce probíhá, pocit, že je vše v naprostém pořádku. Na druhou stranu bych chtěla zohlednit osobní situaci paní Sany – je s rodinou v novém, cizím prostředí, nikoliv z plánovaného rozhodnutí, ale kvůli válce. Je tedy vystavena značnému stresu a poukazování na to, že neumí moc česky, když právě to byl jeden z faktorů, proč zvolili jako cílovou zemi Českou republiku, míru stresu

nepochybně zvýší. Takže jakoukoliv zpětnou vazbu je potřeba komunikovat citlivě s ohledem na právě zmíněné.

Utilitarista by hledal největší společenský užitek, respektive užitek/štěstí pro co nejvíce lidí. Jaký by byl užitek, pokud by byla Sana propuštěna? Pro tlumočnickou samotnou vidím užitek v tom, že by si mohla najít jinou práci, která by lépe odpovídala jejím stávajícím kompetencím. Organizace by si mohla najít schopnějšího tlumočnicka a společnost by z propuštění profitovala tím, že by od pozice tlumočnicka dostala lepší, očekávatelný výsledek. Pozice tlumočnicka by nebyla degradována. Lze ale najít užitek i v opačné variantě – ponechání pracovnice na její pozici? Pro tlumočnickou by byla výhoda v tom, že už má práci, není vystavena stresu s hledáním nové pozice. Má dokonce takovou práci, která jí ze své povahy pomáhá s vlastní integrací, a navíc je velmi užitečná pro své krajany – má práci doslova překypující smyslem. Pro klienty je Sana pracovníkem, který snadno získá důvěru, protože prochází stejnou zkušeností. To v kombinaci s jejím vzděláním znamená účinnou psychickou podporu. Organizace není zatížena hledáním nového pracovníka. Je dobré si uvědomit, že možnosti najít někoho schopnějšího, jsou v době, kdy je poptávka po kompetentních tlumočnících vysoká, velmi omezené. Myslím, že i společnost našla zde „své štěstí“. Tím, že tato pozice bude (bez pauzy) obsazena, bude docházet k integraci jak paní Sany, tak dalších lidí skrze její práci, což by mohl být příklad dobré praxe a zároveň snižování rizikovosti současné migrační situace v ČR.

Vyhodnotím-li výše uvedené faktory, vidím větší užitek v ponechání Sany v její pozici, jak tomu také v organizaci bylo. Ráda bych ale našla nějaké řešení, jak tedy službu z hlediska tlumočení zkvalitnit. Můžeme buď upravit pracovní náplň, nebo pracovat na kompetencích pracovnice. Druhé uvedené je myslím vhodné v každém případě. Protože Sana samozřejmě ví, že její čeština je nedokonalá, je možné jí nabídnout a z vlastní strany zajistit doučování češtiny v oblastech, kde jí chybí znalosti, aniž by to bylo spojeno se stresem, který by mohl vyvstat z prosté kritiky jejích kompetencí. Úprava pracovní pozice by znamenala využít silné stránky, jako je psychická podpora, a hledat jiného, zdatnějšího tlumočnicka pro komunikaci s institucemi. Bylo by nutné zvážit, jestli si to organizace může dovolit finančně i organizačně.

Situace se ve skutečnosti nakonec ubírala docela jiným směrem. To proto, že Sana a její rodina došla k názoru, že je pro ně lepší přestěhovat se do jiného státu, takže ke konci června podala Sana výpověď.

9.6 Letní prázdniny 2022

Do prázdninového provozu tedy komunitní centrum vplulo pouze s českým personálem. Bylo otevřeno v úterý dopoledne, které bylo zaměřené na poradenství, a ve středu dopoledne, kdy přicházeli zájemci o kurzy češtiny. Bylo poměrně obtížné najít způsob,

jak poradenství vést efektivně. Nejen kvůli jazykové bariéře, ale také z hlediska jeho obsahu. Klienti hledali zejména bydlení a práci. Trh v těchto oblastech byl ale tak proměnlivý, že bylo velmi obtížné včas reagovat. Pokud jsme např. chtěly vytvořit seznam kontaktů, kde se nabízí práce pro ukrajinsky hovořící, strávily jsme tím celé dopoledne, ale užitek pro klienty byl mizivý. Pro klienty nebylo důležité, kolik práce nás činnost stála, byl pro ně, pochopitelně, důležitý výsledek. V těchto oblastech se zdála práce neuspokojivá. S o to větší radostí jsme přivítaly klientku, která docházela pravidelně na češtinu a také se na KC obrátila s prosbou o pomoc v hledání práce. Šlo o ženu s úřednickou praxí, hledala ale cokoli, co by jí umožnilo se část dne věnovat malému synovi. Společně jsme ji přihlásily na pracovní pohovor do jedné z restaurací, která hledala výpomoc v kuchyni. Paní sice dostala termín schůzky, ale bylo nám rovnou řečeno, že se již přihlásila řada jiných žen z Ukrajiny. Klientka nicméně byla přijata a přišla nám to do centra říct. Kromě radosti z jejího úspěchu a naší radosti z toho, že se konečně něco s naší pomocí podařilo dokončit, považuji tuto situaci i jako jeden z prvních okamžiků, ve kterém bylo znát, že se centru Spolu daří vytvářet bezpečné místo, které klienti přijmou za své (poz).

Středy, jak jsem zmínila výše, byly věnovány výuce češtiny. Klienti centra byli seznámeni s tím, že výuky se zhostili sociální pracovníci, nikoliv pedagogové, takže i přes veškerou snahu nelze čekat ze strany lektora profesionální výkon. I tak byla často místnost plná. První lekce se týkaly základní každodenní komunikace, zanedlouho se podařilo sehnat výukové materiály určené přímo Ukrajincům, které sloužily k výuce po celou další dobu. Skupina účastníků se proměňovala. Řada z nich chodí na češtinu i jinam a zde se snaží si nabyté znalosti upevnit. Jsou zde ale i stálí „studenti“, kteří se i během češtiny sdílejí o novinkách, které v komunitě nastávají, dělí se o své úspěchy i neúspěchy (poz). Brzy se také ukázalo, že organizace výuky se dá zvládnout lépe. Dosavadní model výuky dlouhý tři hodiny byl náročný a zároveň množství zájemců někdy převyšovalo kapacitu místa. Pracovnice 2, která výuku obvykle vedla, tedy rozdělila čas na dvě lekce s totožným obsahem, vždy po hodině a půl pro maximálně 10 lidí (2).

Během července se podařilo najít novou kolegyni na pozici tlumočnicka a integračního pracovníka, která nastoupila od srpna 2022. Šlo o pracovníci č. 1, rodilou Ukrajinku, která ale přišla do ČR už před několika lety. Nyní zde příležitostně pracuje na různých pozicích, stará se o malou dceru a ve volném čase, často společně s dcerou, doprovází nově příchozí Ukrajince na úřady, k lékařům, nebo kamkoliv potřebují. Její znalost češtiny je nedokonalá, ale zdá se lepší než u paní Sany. P1 navíc deklaruje úmysl se dále vzdělávat v jazyce i profesně, protože by zde ráda uplatnila své právnické vzdělání. S ním se hodí i na pozici sociálního pracovníka, která je vázána projektem, takže je ideálním kandidátem (poz). Díky jejímu nástupu byly obnoveny doprovody klientů, zjednodušila se výuka češtiny, kde P1 vypomáhá s překladem i s kulturními rozdíly

a otevřely se i možnosti pro další aktivity. Pracovnice viděly zejména potřebu pomáhat dětem, které měly od září nastoupit do české školy. Během srpna, kdy do centra spolu s maminkami chodila právě i skupinka dětí, vznikl kroužek. Jeho cílem bylo jazykově se připravovat na nastávající školní rok, odpočinout si při nějaké volnočasové aktivitě nebo výtvarné činnosti s prvky arteterapie, kterou byla schopna zajistit P3 a vytvořit prostor pro setkávání s vrstevníky. Vždy byla přítomna pracovnice 1 a často i pracovnice 2. Ta s údivem komentovala situaci takto: „Ty děti byly kupodivu hrozně připravený. Oni přišly a my jsme se s nima už jako dorozuměly. Oni byly všichni hrozně šikovný (2).“ P3 vysvětlila, že o výtvarné činnosti nakonec nebyl takový zájem, děti spíše rády využily prostor pro vlastní aktivity. V poradenství se touto dobou také řešily zápisy do školy, které měly pro ukrajinské děti odlišná pravidla než pro děti české. Toto téma s koncem prázdnin logicky vymizelo. Skončil i dopolední kroužek pro děti (11/22).

9.7 Od září do konce roku 2022

Začátkem školního roku se provoz centra vrátil k modelu úterý – poradenství, středa – čeština pro dospělé, doprovody v ostatním čase dle domluvy. Výuky češtiny se účastnili jak stávající klienti, kteří vytvořili jádro centra, tak i nově či sporadicky příchozí. P2 uvádí, že byla občas překvapená, že se někdo objevil i po několika měsíční pauze (2). P3 uvádí, že největší zájem v této době byl o doprovody (11/22). Činnost centra probíhala poklidně. U pracovnic jsem se setkávala s obdivem k P1, pro kterou „není nic problém“ (poz). Pracovnice 2 nicméně v průběhu podzimu požádala o pomoc další kolegyně, protože v KC trávila 2 dopoledne, což bylo dlouhodobě příliš. Zůstala jí tedy středeční čeština a na poradenství v úterý se střídaly i další kolegyně (11/22).

S hledáním nového projektu na další rok se tým začal bavit i o změně struktury v nabídce služeb komunitního centra. (11/22) Zakázky během poradenství se postupně měnily. Množství nově příchozích lidí ubylo, spíše se vraceli stávající klienti nebo jejich známí, kteří už v ČR nehledali práci ani bydlení, spíše potřebovali tlumočení u lékařů. Pomoc s pobytovým oprávněním a s ním spojená jednání na úřadech se objevovala vždy, když došlo ke změnám na ministerstvu (1). Pracovnice se chtěly posunout dále, centrum více rozvinout. Přemýšlely nad tím, že život není jen bydlení, práce. Že je důležité se věnovat sám sobě, rozvíjet se. Zaměřily se na oblast „well-being“ a sepsaly, co jsou schopné v této oblasti nabídnout. Prvotní představa zahrnovala relaxační aktivity, vzdělávací semináře, akce pro maminky s dětmi a akce pro děti samotné. Relaxační aktivity měla zejména formou jógy zajistit nová kolegyně, která je zároveň certifikovanou instruktorkou. O semináře a akce by se postaral stávající tým, kolegyně by se střídaly dle svých možností i náklonnosti k tématům. Výuka češtiny měla zůstat v dosavadní podobě a doprovody také. Pracovnice takto chtěly nejen nabídnout více klientům, ale také se v případě P3, P4 a nové pracovnice více zapojit osobně.

9.7.1 Well-being

Pracovnice pro nové směřování používají termín „well-being“ (3), který se nachází v anglické verzi definice zdraví. ¹⁷V češtině je tento pojem přeložen jako „pohoda“, tedy „tělesná duševní a sociální pohoda“ (Národní zdravotnický portál 2024). ¹⁸ V souvislosti s anglickým pojmem je ale obvykle pojednávána zejména duševní pohoda, o které mluví i Hrnčířová. Uvádí pět základních prvků, které teorie o duševní pohodě osahuje. Jde o: „pozitivní emoce, zaujetí, smysluplnost, úspěch a pozitivní vztahy“ (HRNČÍŘOVÁ 2022: 103) Pozitivní čili dobré vztahy jsou i klíčem k „dobrému životu“, který se snaží vystihnout Waldinger a Schulz (srov. 2023: 26). Popisují dosud nejdéle trvající výzkum, který provádí Harvardská univerzita. Autoři zde konstatují, že kdyby z celé studie měli zvolit jeden životní princip, který je v porozumění lidskému zdraví zásadní, uvedou dobré vztahy. „Díky dobrým vztahům jsme zdravější a šťastnější“ Pomoci být „zdravější a šťastnější“ je tak i smyslem plánovaných služeb v komunitním centru. Pracovnice se domnívají, že klienti, kteří prošli traumatem z války a náhlé změny bydliště, si zde snad už dokázali zabezpečit základní potřeby, tak jim nyní chtějí pomoci v dalších oblastech, pomoci jim ve zdravém životním stylu, ve kterém je např. prostor i na péči o sebe sama (3). Doufají ve vytvoření skupinek lidí, které se budou účastnit aktivit nejen pro jejich samotný obsah, ale i pro podporu vztahů mezi sebou navzájem, což je významný prvek duševní pohody (srov. ŠNAJDROVÁ 2018: 45)

¹⁷ Health is a state of complete physical, mental and social well-being and not merely the absence of disease or infirmity. (WHO 2023a)

¹⁸ Zdraví je podle definice Světové zdravotnické organizace: „stav tělesné, duševní a sociální pohody, nikoli pouhé nepřítomnosti nemoci nebo vady (Národní zdravotnický portál 2024).

9.8 Rok 2023

S novým rokem tedy začíná nový projekt, jehož rozvrh je následující (poz):

- Pondělí a čtvrtek dopoledne je školka
- Úterý dopoledne zůstává poradenství a odpoledne se střídají volnočasové aktivity pro maminky s dětmi se vzdělávacími semináři
- Středa dopoledne zůstává výuka češtiny
- Čtvrtek odpoledne bude věnován teenagerům ve skupinové práci s psychologkou, později probíhá jóga
- Pátek je věnován administrativě
- Zbývající čas může být využit na doprovody, o které je stále velký zájem

Školkou se rozumí hlídání dětí, které bylo zařazeno proto, aby maminky dostaly prostor samy pro sebe. Hlídání mělo mít přidanou hodnotu v tom, že kromě ukrajinské tlumočnice budu přítomna i já¹⁹ a mé děti, takže malí klienti budou během hry nutně přicházet do kontaktu s češtinou přirozeně a v bezpečném prostředí. Volnočasové aktivity mají klientům pomoci poznat město a českou kulturu formou např. společných procházek nebo pikniků, návštěvy zoo, různých muzeí apod. Semináře se mají věnovat tématům, o které bude zájem na poradenství. Mají za cíl přiblížit fungování důležitých institucí a českého prostředí. Skupina pro teenagery vznikla díky tomu, že se podařilo najít psychologku z Ukrajiny, která se od svého příchodu věnuje práci s krajany v různých organizacích. V centru byla přítomna v době školky a ve čtvrtek až do odpoledne, protože se, díky ní, podařilo získat skupinku dospívajících, kteří potřebují psychologickou podporu. Psycholožka byla přijata s nadšením, téma psychologické či terapeutické pomoci bylo přítomno od začátku, ale kvůli jazykové bariéře nebylo možné čerpat z vlastních zdrojů (3, 4).

První měsíc si centrum zvykalo na nový režim. Jak pracovnice, včetně mě, které jsme musely nápady přetavit v praxi, tak klienti, kterým bylo nabídnuto více, než byli dosud zvyklí. Např. ve školce jsme s tlumočnicí ladily představy o tom, jak by dopoledne s dětmi mělo probíhat. Pondělky, kdy byla přítomna ona a psychologka, pojaly jednoduše jako hlídání v herně s režimem pro svačinky, zatímco já jsem doufala ve více strukturovaný program. První 3 týdny nepřišel do školky nikdo, ačkoliv P1 klienty informovala skrze sociální síť, jak byla zvyklá a jak se dosud osvědčovalo. Nakonec začala chodit skupinka 3 dětí, která většinou nebyla přítomna po celou otevírací dobu²⁰. K této skupince se občas přidaly další děti, někdy nepřišel nikdo. V průběhu těchto týdnů se ustálila praxe paní psychologky, která buď byla přítomna s námi ve školce, hrála si

¹⁹ Já s dětmi jsem byla přítomna pouze ve čtvrtek.

²⁰ Ta byla od 8 do 12hodin.

s dětmi a v průběhu si také některé, po domluvě s rodiči, odváděla stranou do sousední místnosti k individuální práci. V březnu a dubnu děti prakticky přestaly chodit. Zřejmě proto, že pro ty, které my maminky do centra přivedly, se už podařilo získat místo ve školkách, další zájem neměly. Neměly jsme od klientů zpětnou vazbu, proč nechodí. V minulém roce v komunitním centru potřeba hlídání zaznívala. P1 se z rozhovorů s klienty podařilo zjistit jen domněnku, že klientky by uměly využít spíše celodenní hlídání, aby mohly chodit pracovat, dopoledne pro ně nemá takový význam. Zároveň se ukázalo, že nepravidelné hlídání si jsou schopny zajistit samy mezi sebou, takže školku v KC využívaly jen v krajních situacích. Ve dnech, kdy ve školce nebyly žádné děti, se paní psychologka naučila zvat si starší děti a dospělé k individuálním konzultacím. P1 měla někdy domluvené doprovody a já jsem se starala o své děti. Vzhledem k tomu, že činnost školky nebyla ukotvena v projektu, neznamenal nezáměr o ni zásadní problém. Nejvíce nepohodlná situace byla pro mě. Neměla jsem žádnou náhradní činnost a moje přítomnost postrádala smysl (poz).

I další z nových aktivit centra se potýkaly s obdobným problémem. O volnočasové aktivity byl zájem malý. Vzdělávací kurzy se postupně transformovaly na konverzační češtinu s přidanou hodnotou formou nových informací. To vyplynulo přirozeně ze situace, kdy pracovnice centra byly tlumočeny do ukrajinštiny. Zároveň klienti se více zajímali o vyjadřování v češtině než striktně o daná témata. Během prvního pololetí ale zájem o tuto odpolední češtinu postupně vymizel. Jediné, kam malá skupinka klientek docházela stále, byla čtvrteční jóga. Zároveň se ukazovalo, že na poradenství stále dochází řada nově příchozích řešící základní otázky života v ČR, tak i stávající klienti, kteří, jak se ukazovalo, měli také dost témat k řešení. Zájem o doprovody neutuchal, střední čeština byla stále hojně využívána (3). S tímto kolísavým zájmem o služby jsme se potýkaly celé první pololetí, takže jsme často promýšlely, co a jak změnit. Špatně jsme pochopily potřeby klientů, nebo služby jen špatně nabízíme?

Situaci osvětlil seminář Interkulturní rozdíly mezi ČR a Ukrajinou, kterou pořádalo Centrum Locika²¹ a kterého jsem se zúčastnila. V rámci semináře byl totiž prostor pro sdílení zkušeností z dalších služeb, které pro Ukrajinské uprchlíky vznikly. Řada z nich se potýkala se stejnou situací. Zejména zkušenost s nabídkou hlídání dětí byla jinde stejná, i další aktivity ale získávaly klienty jen obtížně. Lektorka kurzu antropoložka Zuzana Schreiberová²² vysvětlila, že se setkává s tím, že české služby začínají nabízet činnosti, o které budou mít klienti zájem až v příštích letech. I pro ty, kteří přišli opravdu hned na začátku války, je otázka volného času a péče o sebe sama předčasná. Přestože se nám klienti jeví jako stabilní a zorientovaní, navazování důvěry k novému prostředí je dlouhodobé. Mnoho uprchlíků zatím nemá čas nebo kapacitu na volnočasové aktivity

²¹ (Služby 2024)

²² (Zuzana Schreiberová 2024)

(poz). Toto tvrzení plně koresponduje i s děním v KC Spolu, kde, jak jsem již zmínila, trvá především zájem o základní služby. Zmíním také názor Jana Matěje Bejčka (srov. 2016:65), který zdůrazňuje důležitost vlastní komunity pro pomoc v integraci, nebo spíše adaptaci dětí a zejména neúplných rodin na nové prostředí. Komunita je místem, kde se uprchlíci setkávají s vlastní kulturou, kde se mohou cítit trochu doma. Je nejen logické, ale i velmi důležité, aby v ní trávili čas. Bejček také označuje „pochopení reálných potřeb“ jako významný předpoklad úspěšné sociální práce s uprchlíky. (srov. tamtéž: 55) Je opravdu možné, že v plánování aktivit jsme vlastní porozumění klientům přecenily.

9.9 Etické dilema 3

Přibližně od května 2023 začala být tedy vážně diskutována otázka, jak, nebo s jakými činnostmi v centru pokračovat. Tuto situaci nahlédnu jako další etické dilema, protože některá z možných řešení by mohla být v důsledku eticky sporná. K řešení použiji principy z deontologického přístupu k etice.

9.9.1 Deontologie

Název této teorie se odvíjí od řeckého „deon“, čili povinnost. Deontologie, nebo i kratší „Deontika“, je známou Kantovou naukou o povinnostech. (srov. NEČASOVÁ 2001: 30) Immanuel Kant byl při formulaci své mravní teorie k lidstvu poměrně kritický. „Nikde na světě, ba dokonce ani mimo něj, nelze myslet nic, co by se dalo bez omezení považovat za dobré, kromě DOBRÉ VŮLE.“ (KANT 2014: 13) Protože není nic jiného dobrého, je také pro něj dobrá vůle jediným východiskem pro morální jednání. V opozici k utilitarismu, který se soustředí na důsledky jednání, jimi Kant opovrhuje: „Vskutku také shledáváme, že čím více se kultivovaný rozum zaměřuje na požitek ze života a na štěstí, tím více se člověk pravé spokojenosti vzdaluje.“ (tamtéž: 15) Nikoliv důsledek, ale motiv jednání je ukazatelem morálky, což vyžaduje přísně rozumové posouzení situace. Sandel vysvětluje, že Kant rozlišuje dva druhy motivů. Motivy náklonnosti, které mají za cíl uspokojit něčí zájem, byť ne nutně vlastní, a motiv povinnosti, který si zájmu nehledí. Neznamená to, že by veškeré jednání, které není motivováno povinností, bylo nutně špatné, jen jej nelze považovat za morální. Na příklad altruista, který pomůže bližnímu, jedná na základě svého přirozeného zájmu. Stejný skutek lze ale posuzovat jako morální, pokud jej činí člověk, který nemá v povaze konat dobro pro druhé. (srov. SANDEL 2015: 123-126) Při objasňování deontologického uvažování se nelze vyhnout pojmu kategorického imperativu. Musíme totiž nějak poznat, co je ta povinnost, která činní naše jednání morálním. Kategorický imperativ je dobrý sám o sobě, nikoliv proto, že by sledoval nějaký účel, to by byl imperativ hypotetický. (srov. KANT 2014: 34) Hypotetické imperativy, jak vysvětluje Thompson, jsou vždy ovlivněné výsledkem, kterého chceme dosáhnout. Pokud však něčeho dosáhnout nechceme, nemusíme tento imperativ poslechnout. Kategorický imperativ, např. „vždy bychom měli říkat pravdu“,

na rozdíl od toho musíme uposlechnout vždy. (srov. podle THOMPSON 2004: 110) Základní Kantova formulace kategorického imperativu je tato: „Jedněte tak, aby maxima vaší vůle mohla vždy být současně uplatněna jako princip vytvářející univerzální zákon“ (cit. podle THOMPSON 2004: 111) Kant tedy po lidech chce, aby svůj úmysl jednat nějakým způsobem podrobili rozumové úvaze. Mohlo by dané chování být vyžadováno také od všech ostatních? Pokud lze úmysl brát za pravidlo (maxima), je naše jednání morální. Nesmíme ale opomenout i druhý kategorický imperativ, nebo spíše druhou část daného pravidla: „Jedněte tak, abyste lidskost – ať už svou vlastní nebo druhého člověka – považovali nejen za pouhý prostředek, ale za samotný cíl.“ (tamtéž) Lidská důstojnost je zde považována za nejvyšší hodnotu, kterou nelze pominout kvůli jakémukoliv dalšímu motivu. Sandel rozebírá Kantův příklad nemorálnosti sebevraždy, aby význam tohoto druhého imperativu objasnil – zabiji-li sama sebe, sleduji tím účel např. úlevy od bolesti a využívám tak sebe jako prostředku. Čili zacházím se sebou jako s věcí a nerespektuji své lidství jako samoúčel. (srov. SANDEL 2015: 134)

Dilema, před kterým služba nyní stojí, můžeme formulovat formou otázky „Budeme pokračovat ve službách, které lidé příliš nevyužívají? Za kladnou odpověď stojí především argument, že aktivity jsou, vyjma školky, uvedeny v projektech, ze kterých je činnost financována, takže je nezbytné je zachovat. Nakonec, není to tak, že by nikdo nikdy nepřišel. Nutnému minimu klientů v jednotlivých aktivitách už centrum posloužilo. Jediný, kdo měl kvůli nedostatku klientů málo práce, jsem byla já. Protože ale školka není ukotvena v projektu, bude snadné najít individuální řešení. Je tedy nezbytně nutné něco změnit? Je možné pojmout dodržení pravidel vyplývajících z projektu jako onu povinnost, která je uplatňována bez ohledu na zájmy?

Pokud bychom si na základní otázku odpověděli záporně, dosáhneme toho, že nebudeme plýtvat zdroji a energií na činnosti, které v daný okamžik postrádají svůj smysl. Protože ale organizace řeší jen uzavření několika aktivit, nikoliv celého centra, je potřeba v projektu pokračovat. Jak lze tedy dostát povinnosti, kterou vidím v dodržení pravidel projektu, a zároveň nejednat se sebou nebo s klienty samoúčelně tím, že budeme uměle pokračovat?

Je potřeba se zamyslet nad nějakou třetí variantou. Nad takovou, která jednak dostojí povinnosti, ale také naplní smysl služby. Zmínila jsem, že vzdělávací aktivity se postupně změnilly na konverzační lekce češtiny. Nebylo by možné podobně transformovat i volnočasové aktivity? Byl by motiv pro transformaci výsledkem dobrého úmyslu? Vnímám rozdíl v konverzační češtině, která vznikla samovolně, optimalizací aktivity společně s klienty, a rozhodnutím postavit aktivitu na tom, že ve skutečnosti chceme dělat něco jiného, než jak je prezentováno. Pokud by se řešilo pouze vzdělávání, bylo by zřejmě možné jej prezentovat primárně jako konverzační výuku češtiny s přidanou hodnotou ve formě praktických informací k životu v ČR. To, jestli by tato forma přilákala klienty, by

ukázal čas. Ze vzdělávání ale klienti také postupně vymizeli. K řešení volnočasových aktivit mezi pracovníci padl návrh, že si klienty mohou vyhledat samy novým způsobem, přímo v terénu (poz). P1 má malou dceru, se kterou chodí ven a potkává se s dalšími matkami. Jsou mezi nimi i Ukrajinky z cílové skupiny? Bylo by možné je zkontaktovat skrze setkávání na hřišti a vymyslet pro ně aktivitu podle jejich představ? Tím by byly zachovány volnočasové aktivity pro lidi, kteří by o ně opravdu stáli. Tým se nakonec rozhodl jít touto cestou. V naději, že by mohla vzniknout skupina nových klientů, kteří budou mít na volnočasové aktivity čas a kapacitu, protože čas na hřišti s dětmi stejně tráví. Pokud bude aktivita v blízkosti bydliště, zorganizovaná jim na míru, nebudou muset klienti vynakládat energii navíc. Na podzim s chladnějším počasím by teoreticky mohla být už vytvořena stabilní skupinka, která by, pokud by měla zájem, mohla využít i prostory centra a přesunout aktivity tam. Je takto dosaženo správného řešení? KC má svůj dobrý úmysl ve formě aktivit, které fungují, byl i v aktivitách, které nefungují. Kvůli těm funkčním stojí za to centrum zachovat, a tedy i hledat, jak dát smysl aktivitám, o které není zájem. Dostát povinnostem plynoucích z projektu, ke kterému se Latus zavázal, je jistě princip, který lze považovat za všeobecně vymahatelné pravidlo. Zřejmě asi teprve budoucnost ukáže, jestli se podaří aktivity změnit tak, aby měly smysl a nebyly samoúčelné. Toto riziko zde nepochybně je.

9.10 Druhá polovina roku 2023

S příchodem prázdnin tedy skončila školka, proběhlo už jen několik dopoledních konzultací s psycholožkou. Nakonec došlo k několika změnám nejen kvůli nezájmu o některé aktivity, ale i kvůli personálním změnám. Paní psycholožka, která pracovala na několika menších úvazcích ve více službách, si musela změnit organizaci práce, což vyřešila tím, že se v KC domluvila na ukončení pracovního poměru. Také jedna z pracovníků Latusu, která měla na starosti jógu, dlouhodobě onemocněla a později ukončila pracovní poměr.

V červenci probíhaly všechny činnosti centra v omezeném režimu. Klienti se mohli objednávat na poradenství a doprovody, probíhala výuka češtiny, a další aktivity byly buď kvůli dovoleným nebo z personálního nedostatku dočasně pozastaveny. Kvůli přechodu z jednoho projektu na druhý bylo nutné zpracovat administrativu, na čemž jsem se podílela jako náhradu za školku i já. P3 přichází s nabídkou skupin pro ženy a arteterapií. Zájem nebyl, možná i proto, že přes prázdniny je řada klientů na Ukrajině (3). Během srpna pak nastoupily dvě nové pracovníce pocházející z Ukrajiny. Jde o vystudovanou právničku a kosmetičku. Nepodařilo se bohužel obnovit psychologické poradenství. Lidí s vhodnou kvalifikací a znalostí ukrajinštiny je v regionu opravdu málo. Nové kolegyně ale přinesly nová témata. Místo relaxace formou jógy a volnočasových aktivit se rozběhla odpoledne zaměřená na kosmetiku, o která byl zájem především mezi

mladšími klientkami. Vznikl prostor, ve kterém se klientky naučily něco nového, sdílely se, hledaly odpovědi v řešení svých problémů s životem v ČR. Vznikla nová skupinka klientek, které v komunitním centru našly bezpečné a zajímavé místo, kde chtěly trávit čas. (poz, 1)

Od začátku nového školního roku se tedy činnost centra ustálila na tomto novém rozvrhu: úterý a čtvrtky odpoledne je kosmetika a otevřená setkání pro klienty, ve středu se koná výuka češtiny, ostatní čas je volný pro doprovody a poradenství na základě předchozího objednání. Ze zaměstnanců Latusu se kromě P2, která stále vede češtinu, aktivně podílíme na administrativě, P3 a P4 jsou navíc k dispozici pro výpomoc s klienty, pokud by bylo třeba. Moje práce později byla doplněna o další administrativní činnosti, které s aktivitou centra nutně nesouvisely.

Pozornost pracovníků Latusu se postupně přenesla z komunitního centra k nadcházejícímu roku 2024. Dospěly k rozhodnutím, kam službu dále směřovat, a s pokračováním komunitního centra dále nepočítaly.

9.11 Ukončení činnosti komunitního centra

Ač jsem věděla, že můj pracovní poměr nebude po novém roce prodlužován, nepřemýšlela jsem, a jak se zpětně ukázalo, ani nikdo z kolegů, o ukončení centra hlouběji. Zamyslela jsem se nad tím až během přípravy rozhovorů, takže alespoň tehdy jsem otevřela i toto téma. Postoj organizace nejlépe vystihla P4: „My máme činnost, kterou vidíme dlouhodobě, to doprovázení. A k tomu si můžeme projektově většinou na jeden rok – tohle je vlastně skvělý, že se nám to podařilo udržet dva roky. Většinou je to roční projekt. Ale ty nemaj' komunitní charakter (4). Otevřely jsme také téma odpovědnosti vůči klientům a za klienty. Je v pořádku, že najednou uzavřeme prostor, kde lidé nacházejí potřebnou podporu a jsou na to již zvyklí?

Pracovnice 1, která je s klienty nejvíce v kontaktu, vidí, že klienti, kteří centrum pravidelně navštěvují, se posouvají – zejména znalost češtiny to ukazuje. Na poradenství a doprovody se ale hlásí stále noví lidé, takže se sama nevyjádřila, že by už centrum nebylo potřeba (1). To je myšlenka pracovníků Latusu – P2 během lekce češtiny klientům řekla, že už jim nemá co předat, protože se už česky domluví. Tuto domněnku potvrzují Škodová a Cvejnová (srov 2017: 16), když poukazují na fakt, že cizinci mohou být plně integrováni do hostitelské společnosti i bez dokonalé znalosti jejího jazyka. P3 na základě nízkého zájmu o aktivity zaměřené na well-being a své osobní znalosti ukrajinské (nikoliv jen uprchlické) komunity soudí, že není třeba je dále nabízet. Ti, kteří o tuto oblast mají zájem, nachází řadu možností mezi sebou, na vlastních kulturních akcích (3). To je zřejmě u řady klientů pravda. Mnozí z těch, zejména ženy, které centrum navštěvují, sdělili, že zvolili Českou republiku proto, že zde již mají manžela nebo jiné příbuzné.

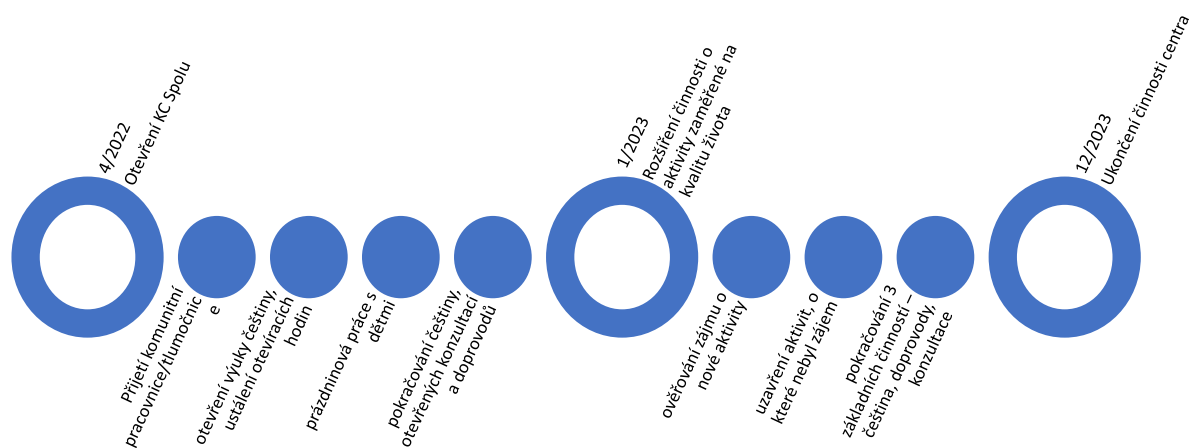
Dostat se do existující komunity Ukrajinců bylo tedy samozřejmé. Pracovnice 4, která se nakonec nejvíce věnovala účetnictví projektů a v přímém kontaktu s klienty byla zejména v počátcích centra a dále už jen sporadicky, nevěděla, že se na kurzech češtiny vytvořila stálá skupinka klientů. „Představovala jsem si, že se tam ty lidi víc střídají (4).“ V kontextu komunity, kterou pomáhala tvořit, o délce trvání neuvažovala (4). Když jsem začátkem prosince 2023 dělala rozhovor s pracovnící 2, sdělila, že pro ni konec centra vyplynul mimochodem. „V Latusu jsem se o tom nebavily. Teď už ani nemám porady, které byly. Od vedení nemám žádné instrukce (2).“ Závěr nakonec proběhl formou slavnostního setkání během poslední lekce češtiny. P2 a P4, která si také mohla najít čas, zajistily občerstvení a s klienty si sedly a povídaly o uběhlé době. S touto nejstálejší skupinou tedy nakonec centrum oficiálně ukončeno bylo. Samozřejmě také proběhlo aktualizování informací na webu služby, kde kromě informace o ukončení visí i poděkování všem, kteří projekt financovali (3). P3 se také kriticky zamyslela nad svou prací. Sdělila, že si je vědoma toho, že komunikace z její strany někdy vážla. Např.: „P1 věděla, že může přijít, ale věčně se třefovala do doby, kdy jsem neměla čas. Takže to pak asi trochu vzdala. Takže tohle jsem neukočírovala.“ To, proč tento problém nevyřešily jinak, pak vyplývá z další výpovědi: „Tu prioritu (pro mě) má a vždycky měla terapeutická práce s klienty a je to prostě na tom (ostatním) vidět (3).“

Ukončení služby bych chtěla nahlédnout i z hlediska základního charakteru služby, kterým má být komunitní práce. Pro vytvoření a fungování komunity jsou necelé dva roky trvání, po které byl projekt nakonec otevřen, poměrně krátká doba. To lze vidět např. v situaci, kdy centrum začalo nabízet služby orientované na well-being. Klienti na tuto oblast ještě nebyli připraveni, stále řešili základní oblasti. Měli evidentně potřeby nastavené jinak, než je pracovnice odhadly (poz). Pro pracovnice Latusu byla doba trvání naopak neobvykle dlouhá. Jsou zvyklé pracovat v ročních projektech. Když centrum zakládaly, nepřemýšlely o tom, jak dlouho se budou projektu věnovat, takže ani nedomýšlely, kam až budou schopné klienty doprovodit. Nakolik se v tomto časovém úseku podařilo realizovat komunitní práce ukáže i porovnání s jejími etapami, které definovaly Novotná a Schimerlingová (cit. podle SOBOTKA 2010: 56). Těmi jsou: „Etapa shromažďování informací o komunitě, etapa diagnostická, navrhování řešení a projektů, realizace projektů, ověřování výsledků a hodnocení realizovaných projektů.“

V případě komunitního centra Spolu proběhly první tři fáze velmi rychle a nahodile, během dvou nebo tří měsíců. Vzhledem k tomu, že ale celá situace s válkou a následnou vlnou uprchlíků byla nečekaná a rychlá, je krátkodobost těchto fází pochopitelná. Řešení, respektive konkrétní činnosti centra byly navrženy na základě poptávky klientů, jež se zároveň kryla s možnostmi nadací a státních subjektů, které projekty financovaly. Otevřely se kurzy češtiny a odborné sociální poradenství věnované např. oblastem

bydlení, zaměstnání apod. To jsou také nejobvyklejší činnosti v sociální práci s cizinci. (srov. ŠŤASTNÁ 2016: 57) Realizace proběhla odpovídajícím způsobem, k ověřování výsledků (evaluaci), jak je popisuje Sobotka, nedošlo v plné míře. Ten uvádí, že je potřeba: „vyhodnotit skutečné dopady projektu a realizovaných opatření. Zjišťuje (se), zda je problém dostatečně řešen a potřeby naplněny nebo zda je třeba najít další možná řešení situace v komunitě.“ (SOBOTKA 2010: 58) Projekty, které financovaly KC Spolu, byly naplněny řádně. Služby byly poskytnuty stanovenému počtu klientů atd., z tohoto hlediska nelze mít námitky. Zmíněné „skutečné dopady projektu“ ale nikdo nehodnotil. K hlubší reflexi odvedené práce nedošlo. Pracovnice projekt zhodnotily pouze v rámci rozhovorů se mnou. Domnívám se, že právě např. společná porada by mohla dát vzniknout otázkám, které by vedly k hlubší péči o projekt a klienty. V KC se vytvořily dvě skupinky stálých klientů – studenti češtiny, skládající se převážně z vysokoškolsky vzdělaných žen středního věku, a skupina mladých žen, které se scházely na volnočasové aktivity. S nimi nikdo cíleně nehovořil o jejich potřebách a očekávání od KC, potažmo o tom, kde hledat podporu po uzavření centra. Je pravda, že podobných služeb, jako je KC, je v lokalitě několik, samy klientky sdělily, že např. na češtinu chodí na vícero různých míst (2), takže se dá předpokládat, že podporu najdou jinde. Nicméně myslím, že mělo dojít k jakémusi uznání vlastního významu a z něho plynoucí odpovědnosti vůči komunitě klientů i případně širšímu obyvatelstvu.

Graf č. 1 „Časová osa dění v komunitním centru“



10 Zpětné hodnocení činnosti komunitního centra

Z hlediska ukončení měly pracovnice více co říci, když jsem je požádala o zpětné hodnocení projektu. Proto je mu věnována samostatná kapitola včetně níže umístěné tabulky č.2, kde jsou odpovědi přehledně zobrazeny. P4, která se skoro nedostala k přímé práci s klienty a sama tak hodnotila, že její odpověď nemůže být obsáhlá, sdělila: „I přesto že nevím, jaké z toho mají pocit oni, tak si odnáším to, že tam dělali dobrou práci, užitečnou. Myslím si, že pomohli mnoha lidem, odnáším si, že to nebylo zbytečný (4).“ P3 je ráda, že si zkusila po delší době souběh několika projektů, a navíc se dostala k oblasti, ze které dosud neměla zkušenosti. Také je ráda, že se jí, někdy více někdy méně, dařilo pracovat přímo s klienty. Jako jeden z velkých motivů, proč komunitní centrum otevřely, vidí to, že nová činnost pomohla zachránit chod organizace jako takové. Jedním dechem ale dodává, že: „hodně prožívala začátek války, a to mělo taky velký vliv (3).“ P3 je jediná, která takto otevřeně vnímá záměr komunitního centra. P2 o něm také hovoří. Vnímá ho, ale hlavní motivací pro ni byla solidarita s přecházejícími. Mluvila o tomto motivu doslova jako o červené niti, která je neoddělitelná od činnosti KC Spolu (2). P4 rovnou uvedla, že z hlediska finanční situace organizace o centru neuvažuje. Dokonce říká: „No, původně tam ta myšlenka (placeného projektu) vůbec nebyla. To až potom. Původně ne, nebo já takhle vůbec nepřemýšlím (4).“ P1 se k tomuto motivu nevyjádřila, nastoupila už do otevřeného centra, otázka motivů pro otevření se jí netýká. Solidarita jako taková ale ano. Při zpětném hodnocení sdělila, že vlastně už pomáhala dříve, nástup do KC jí umožnil mít na tuto činnost více času, zázemí a oporu. Nakonec zhodnotila, že to byla „normální práce, no, lidi vždycky ini. Je lidi, jakým dáš pomoc a řeknou ti děkuju a lidi, jakým dáš pomoc a oni řeknut nedala pomoc. Jedním mala pomoc to je velka a jedním velka pomoc to je mala pomoc (1).“ V pomoci krajanům ale P1 chce pokračovat. Předpokládá, že se s novým rokem vrátí do režimu, který vedla před zaměstnáním v KC Spolu. Bude k dispozici ve svém volném čase, teď ale bohatší o množství zkušeností. P2 vidí svou situaci odlišně. Je vděčná za zkušenost v komunitním centru, ale těší se, že bude mít zase více času na svou běžnou práci. Je ale hrdá, že mohla uprchlíkům pomáhat konkrétně. Ne pouze tím, že „doveze někam nějakou krabici“. Obzvláště jí těší, že tím pomohla i porozumět situaci svým malým dětem, kterým vysvětlovala, co dělá. Má radost, že i ony mohou být hrdé na ni. Také dodává: „Mám z toho dobrý pocit, že činím nějaké dobro a že si zpětně řeknu, že jsem něčím taky přispěla (2).“

Pracovnice se nejen v rozhovorech, ale občas i jako by mimochodem zamýšlely nad tím, jestli otevřely centrum, aby pomohly uprchlíkům, nebo aby zachránily svou dosavadní práci. Z výše uvedených odpovědí vyplývá, že situaci viděla v počátku každá jinak, ale všechny si oba úhly pohledu uvědomovaly (2, 3, 4). U žádných z nich nepřevládalo ryze pragmatické hledisko, které by hledělo jen na možný zisk pro organizaci. Na druhou stranu jen P4, jako autorka myšlenky na založení centra, uvedla, že nejprve prostě hledala,

jak pomáhat potřebným (4). V konfliktu obou motivů je dobré si uvědomit, že pokud by existoval jen jeden z nich, služba by nemohla vzniknout. Pokud by pracovnice neměly část úvazku volnou, neměly by čas, který by službě věnovaly. A také pokud by pouze hledaly finanční zabezpečení, nepouštěly by se do projektu, u kterého zpočátku nebylo jasné, jestli bude fungovat a jestli bude nějak financován. Kdyby je navíc nevedla do činnosti solidarita a soucit, velmi obtížně by hledaly vnitřní zdroje pro kvalitní práci, která vytrvá delší dobu.

Tab č. 2 „Shrnutí výsledků ke zpětnému hodnocení“

Zpětné hodnocení	Jak hodnotím projekt	Co si odnáším já osobně	Co s klienty po ukončení	Solidarita – budu dále uprchlíkům pomáhat
Pracovník 1	KC už není tolik potřeba tolik, jako zpočátku. Řada lidí už pracuje, bydlí, stále hodně hledají lékaře.	Naučila jsem se řadě věcí, měla jsem možnost pomáhat krajanům v pracovní době (více času, nemusela jsem pracovat jinde)	Budu stále k dispozici, i když méně. Lidé se na mě určitě budou obracet i nadále a já ráda pomůžu. Budu mít ale menší možnosti.	Viz. co s klienty, dále se chci zdokonalovat v češtině – už jsem přihlášená na kurz, chci se dodělat vzdělání a nechat si uznat to z Ukrajiny, abych mohla dělat sociální práci
Pracovník 2	Že jsme to zvládly, byla to dobrá cesta, jak pomoci. Dělal jsme, co jsme uměly.	Uplatnila jsem svou potřebu pomáhat uprchlíkům, dala dobrý příklad vlastním dětem a okolí. Radost, že jsem byla při pokrocích klientů, viděla jsem smysl.	Nevím, dosud jsme se o tom nebavily a nemám žádné instrukce.	V aktuální situaci už nemám potřebu. Už jsem si svoje udělala a teď necítím, že bych měla dělat něco dál.

Zpětné hodnocení	Jak hodnotím projekt	Co si odnáším já osobně	Co s klienty po ukončení	Solidarita – budu dále uprchlíkům pomáhat
Pracovník 3	Má to dvě roviny. Z té pragmatické, projekt nám zachránil celou organizaci, ale nikdy to nebylo jen o tom. Mohly jsme pomoci uprchlíkům, to jsme na začátku všechny cítily.	Zkusila jsem si práci v úplně jiném ranku, naučila se nové věci, určitě se z toho dá vytěžit	Myslím, že už tady svou komunitu mají. Už nás nepotřebují, zajišťují se věci sami.	Teď ne, na počátku války byla jiná situace, teď už ten konflikt vleklý, už jsme si zvykli.
Pracovník 4	Udělal jsem spoustu dobré práce, navzdory naší frustraci z krize v organizaci jsme se na začátku války rozhodly pomáhat a ono se nám to vrátilo.	Myslím, že jsme udělaly dobrou, užitečnou práci. Odnáším si, že to nebylo zbytečné.	Neuvažovala jsem tak. Dříve prostě byl roční projekt, který skončil a začal jiný. Chápu ale rozdíl. Je to teď na nich. Pokud budou chtít, scházej se můžou i bez nás.	Teď pomáháme jako rodina už jen finančně. Kdyby ale třeba např. zase přišla výzva na nějakou sbírku něčeho, tak neváhám a jedu nakoupit.

10.1 Osobní role v komunitním centru

Ráda bych se zde také vyjádřila ke svému působení v komunitním centru. Zpětně vidím, jaký vliv na mou činnost měla počáteční praxe a dobrovolnictví a následná změna na pracovní úvazek. To se promítlo nejen do toho, jakým způsobem a jak často jsem v komunitním centru pracovala, ale i na tom, jak jsem byla schopná reflektovat situaci a sbírat data pro tuto práci.

Autoři studie, která se zabývá paradoxem mezi duchovním a materiálním odměňováním dobrovolníků ukazují, že mezi dobrovolnickou prací, za kterou není slíbena materiální odměna, a mezi toutéž prací, na kterou je odměna poskytována, vzniká určitě napětí. Ti, kdo pracují bez vidiny materiální odměny, zpravidla mají nějaký osobní důvod, proč práci vykonávají. Ten je hlavním zdrojem jejich motivace a u práce je drží déle a zpravidla ji vykonávají s větší upřímností. Dobrovolníci, kteří za svou práci

očekávají odměnu, jsou více materiálně zaměřeni a často jsou méně zaujatí pro práci, kterou vykonávají. (srov. FALETEHAN, VAN BURG 2022: 252). Když jsem dostala nabídku na 0,1 úvazku v KC Spolu, přijala jsem ji mimo jiné i proto, že to pro mě znamenalo pravidelnou přítomnost v centru. Od toho jsem si slibovala větší prostor pro sběr dat a hlubší vhled do fungování centra. Nenapadlo mě dopředu, jak na mě bude působit závazek plynoucí ze smlouvy. V tom vidím podobnost s respondenty zmíněné studie. Ne snad nutně vidina materiální odměny, ale právě povinnosti plynoucí ze smlouvy, omezily moje vnímání centra jako zkoumaného subjektu. Soustředila jsem se více na práci, kterou jsem odváděla než na koncept centra jako celek. Stala jsem se součástí týmu a tím přišla o nadhled, který jsem měla jako dobrovolník.

Moje změna rolí neměla nutně jen negativní dopad. Díky pracovní povinnosti jsem byla v centru častěji, než bych byla jako dobrovolník a opravdu jsem díky tomu získala hlubší pohled do fungování celého projektu. Změnila jsem své uvažování o pracovnících z „oni“ na „my“. Možná to právě umožnilo dvě skutečnosti, které zpětně vnímám jako chyby. Jednak, při změně mé pracovní náplně ze školičky na administrativu jsem brzy přešla z administrativy centra na pomoc pro Latus jako takový. V uvažování o centru jsem se tím posunula ze zaměření na klienty a jejich potřeby na přihlížení tomu, jak je projekt naplňován. Kvůli tomuto „odosobnění“ jsem podobně jako pracovnice nemyslela včas na to, co bude s klienty po uzavření centra, což vnímám jako druhý nedostatek. Domnívám se, že pokud bych téma přinesla dříve, mohly bychom uzavření služby více promyslet, prohovorit se stálými klienty a připravit se na jejich nasměrování do jiných služeb.

11 Adaptace pracovníků komunitního centra

Téma adaptace pracovníků se obvykle týká nově nastupujících zaměstnanců, kterým je potřeba představit organizaci a její kulturu, seznámit je s vlastními povinnostmi a specifickými pracovními postupy. Díky adaptačnímu procesu se zaměstnanec může plnohodnotně zapojit do pracovního procesu dříve, než by dokázal bez něj a zároveň v něm získá informace, jejichž absence by mohla být v budoucnu důvodem k nespokojenosti nebo k nedostatečné kvalitě odvedené práce. (srov. FILIP, ŠEBESTÍK 2020: 257) V případě komunitního centra lze o tomto typu adaptace rozmýšlet pouze v případě pracovníků pocházejících z Ukrajiny, kteří byli přijati už do fungující služby. Zde bych se ale chtěla věnovat adaptaci v jiném kontextu. Zajímá mě, jak se pracovníci Latusu adaptovali na novou situaci v době, kdy se do práce v KC zapojili. Zde je situace do značné míry odlišná od adaptace, kterou jsem popsala výše. Jde sice o práci pro pracovníky novou, ale nové byly i samotné pracovní pozice, nebyla jasně daná činnost, kterou měli vykonávat. Adaptace pracovníků může být, pokud je v organizaci zavedena, rozložena do celé délky zkušební doby (srov. FILIP, ŠEBESTÍK 2020: 259). V dané situaci ale bylo třeba pružně reagovat na měnící se situaci. Jde tedy spíše o adaptaci jako zvykání si na větší množství nové práce, která se navíc vyvíjí a nejsou tak dopředu známy požadavky, se kterými budou pracovníci konfrontováni.

V rozhovorech jsem tuto oblast postihla čtyřmi otázkami. Jsou uvedeny v tabulce č. 3 na konci této kapitoly. První otázka míří k tématu ze široka. Ptala jsem se, jak pracovníce rozumí pojmu „komunitní centrum“. Typ služby byl zvolen spíše intuitivně a rychle, nebyl promyšlen do hloubky (4). Individuální pochopení služby má vliv na to, jakým způsobem se chtějí pracovníce zapojit, takže jsem považovala za důležité, aby si pracovníce obsah pojmu zformulovaly. Shodly se, že KC je buď „prostor“ nebo „skupina“, kde se setkávají lidé, které něco spojuje. Na základě toho jsou vůči sobě otevření a sdílí zkušenosti i pomoc. V KC se také mají cítit bezpečně. Zajímavé je, že kromě P1 zaměřily pracovníce svou definici spíše na klienty a co mohou oni sami dělat, nikoliv na to, jakou konkrétní službu má centrum nabízet. To ale nakonec byla hlavní otázka nejen v době vzniku centra.

Následující otázky jsem shrnula jako „Co jsem chtěla (v KC) dělat“ a „Co jsem dělala“. Představy o vlastní práci v centru se odvíjely od dosavadní praxe a po konfrontaci s realitou se pak pracovní náplň často lišila. P1 měla jasnou představu, že bude tlumočit a realizovat doprovody s klienty, což také společně s poradenstvím dělala. Její situace je odlišná od ostatních, protože nastoupila již na existující pozici s konkrétními nároky. Kvůli tomu jsou z hlediska adaptace zajímavější i důležitější odpovědi pracovníc 2, 3 a 4. P2, která v Latusu pracuje jako sociální pracovník, neměla konkrétní představu o tom, jak pomáhat. Chtěla „dopomáhat“, být k dispozici např. u poradenství, což je také součástí její pracovní pozice. Časem si ujasnila, že bude lektorkou českého jazyka. Poradenství se

věnovala pouze prvních několik týdnů existence centra (2). P3 měla řadu nápadů, co by mohli uprchlíci potřebovat. Chtěla jim nabízet individuální terapii i semináře k tématům, která pomohou v integraci. Časem nabízela také arteterapii a možnost vytvořit ženskou skupinu. Automaticky počítala s fundraisingem. Záhy bylo zřejmé, že kvůli jazykové bariéře není reálné, aby působila jako terapeut. Místo toho se podílela na konverzační výuce češtiny a seminářích, působila v oblasti vedení. Starala se o financování služby, jak původně chtěla, ale také se věnovala zaučování zaměstnanců a plánování činnosti centra (3). P4 neměla ucelenou představu. V počátcích pro ni bylo důležité hlavně nějakou činnost vyvinout, konkrétní myšlenku neměla. Myslela ale hlavně na dětské uprchlíky a trauma, které musely děti prožít. Představovala si, že bude nabízet terapii pro děti. Nakonec se přímé práci s klienty věnovala pouze v době formování centra, kdy se účastnila poradenství. Později se věnovala zejména administrativě projektů. Řešila mzdy, hlídala správné čerpání rozpočtů. Nastavila si hranici tak, že se nebude aktivně zabývat děním a vedením centra, ale deklarovala, že se na ni mohou kolegyně kdykoliv obrátit, pokud nebudou na práci stačit (3).

Z hlediska adaptace pracovníků pro mě byla důležitá otázka „Jak KC ovlivnilo mou práci v organizaci?“ Předpokládala jsem, že pracovnice budou zmiňovat komplikace s nastavením hranic mezi oběma pracovními pozicemi, nebo zátěž vznikající z toho, že na KC se věnují novým činnostem, které se v průběhu učí. P2 a P3 sice hranice zmínily, ale nepopsaly je jako zásadní problém. P2 krátce před uzavřením centra zhodnotila, že práce na KC pro ni byl příjemný a smysluplný čas. Konstatovala, že to bylo „na úkor času na povinnosti v každodenní práci v Latusu“ (2). Vrátil-li se ale k počátkům centra, byla také v situaci, kdy intenzivně řešila, jakou mírou a jakou činností se zapojit, a že ji to tížilo. To je ukázáno v prvním dilematu. P3 viděla situaci opačně. Práce v Latusu je pro ni zásadní, působení v KC vnímá jako okrajové. P4 vyšší zátěž nevnímala. Uvedla, že množství práce, které jí přibývalo, se dalo zvládnout (4). Odpověď P1 v této otázce není relevantní.

Z celkové nálady v centru se zdálo, že adaptace byla náročná, ale ne nepředvídatelně. Nesla se v povznesené náladě, plná očekávání a otevřenosti k novým výzvám (poz). Díky tomu pracovnice adaptaci zvládly²³, v práci pokračovaly a zůstaly otevřené k novým potřebám klientů. Zajímavé je, že ty pracovnice, které měly konkrétní představu o tom, jak budou v KC pracovat, zjistily, že jejich očekávání buď neodpovídají potřebám klientů, nebo nejsou realistická.

²³ Měřítkem zvládnutí zde může být právě to, jestli jsou ve svých rolích spokojené a ochotné pokračovat, jak je uvedeno v počátku kapitoly podle FILIPA A ŠEBESTÍKA (srov. 2020: 257)

Tab č. 3 „Shrnutí výsledků k adaptaci pracovníků“

Adaptace	Jak rozumím pojmu KC	Co jsem chtěla dělat	Co jsem dělala	Jak KC ovlivnilo mou práci v organizaci
Pracovník 1	Setkávání lidí na seminářích a různých vzdělávacích akcích, které pomohou zorientovat se v ČR.	Tlumočení, doprovody.	Poradenství, doprovody, tlumočení.	Přijata pouze na KC.
Pracovník 2	Prostor, kde se lidé schází a kde jsou všichni v podobné situaci. Mohou si předávat zkušenosti, podpořit se. Bezpečné místo, kde se cítí dobře.	Dopomáhat, např. být k dispozici u poradenství, postupně si ujasnila, že její místo je u výuky češtiny	Výuka češtiny pro dospělé, výuka češtiny pro děti.	Příjemný a smysluplný čas na KC na úkor času na povinnosti v každodenní práci v Latusu.
Pracovník 3		Individuální terapie, semináře, ženská skupina, arteterapie, fundraising.	Konverzační čeština a vzdělávací semináře, fundraising, zaučování zaměstnanců.	Kvůli práci v Latusu byla činnost pro KC spíš okrajová, v něčem až příliš.
Pracovník 4	Skupina lidí, která sdílí společný cíl, hodnoty. Jsou si schopní navzájem pomoci.	Zpočátku cokoliv – nemělo to konkrétní myšlenku, terapii s dětmi.	Mzdy, výkazy, hlídala jsem správné čerpání rozpočtu, byla jsem k dispozici, kdyby bylo potřeba.	Neovlivnila, přibylo množství práce, které se dalo zvládnout.

12 Kompetence pracovníků komunitního centra

Pojem kompetence zahrnuje poměrně široké spektrum dovedností. Zouhar (2017: 93) uvádí, že „kompetence jsou soubor znalostí, vědomostí, dovedností, schopností a postojů umožňující výkon pracovní funkce.“ Komrsková (srov. in HRADECKÝ a kol. 2006: 9) zformulovala porozumění pojmu kompetence z výstupů své práce se sociálními pracovníky, které nabízí barvitější vysvětlení pojmu. Zahrnuje např. vzdělávání, schopnost odpočinku, vědomí vlastní odpovědnosti nebo uvědomování si vlastního postoje k práci, včetně práce na sobě. Právě vzdělávání je oblast, ve které jsem očekávala zvýšené nároky na pracovnice Latusu, protože žádná z nich neměla zkušenost s uprchlíky. Chtěla jsem tedy po nich, aby se zamyslely nad tím, jaké z dosavadních vědomostí v centru uplatnily a co se musely naučit. Vzdělávání probíhalo individuálně, pracovnice si samostatně studovaly potřebné oblasti na internetu, případně v kontaktu s úředníky apod. (1). Pouze P2 se účastnila semináře zorganizovaného magistrátem. Byl zaměřený na pochopení traumatu, kterým klienti procházejí (2). Drucker (srov. podle CIMBÁLNÍKOVÁ 2013: 88) zdůrazňuje osobní odpovědnost v rozvoji kompetencí. Ať už by situace v organizaci vyžadovala cokoli, je to vždy jednotlivec, který určuje, nakolik vyžadovaným kompetencím dostojí, nikoliv organizace. V KC byla odpovědnost ponechána na každé pracovnici velice otevřeně. Kdo se potřeboval něco nového naučit, naučil se to, kdo potřeboval pomoci, věděl, že se může obrátit na ostatní. Více péče se dostalo pouze pracovnícím z Ukrajiny, které potřebovaly zaškolit ve vedení dokumentace (1, 3).

Výsledky dotazování na kompetence jsou uvedeny v tabulce č. 4, která obsahuje 3 otázky. Nejprve pracovnice odpovídaly na to, co pro ně bylo v práci pro centrum nové, dále zformulovaly, jaké dosavadní dovednosti uplatnily a konečně, co se musely naučit. Nejvíce se k této oblasti vyjádřila P1. Není sociální pracovník, má na Ukrajině vystudované právo. Za dobu, po kterou je v ČR, se do přímé práce s lidmi nedostala. Musela se naučit množství informací, na které byla dotazována během poradenství, ale také se učila měkké dovednosti²⁴ jako je komunikace s klientem a se zástupci institucí. Jmenovala také prohloubení znalostí práce na počítači, administrativu spojenou s vedením složek klientů a evidence poskytnuté práce (1). Mezi to, co uměla, zařadila určitou znalost češtiny a také své zkušenosti s integrací do české společnosti. Češtinu zařadila i k odpovědi na to, co se musela naučit, protože svou znalost intenzivně prohlubovala. Byla zde poprvé konfrontována s nutností psát česky. P1 také hrdě konstatovala, že se naučila větší samostatnosti a získala větší sebevědomí. Dokud nepracovala v centru, bála se chodit na úřady, vždy si s sebou brala placený doprovod, který za ni věci řešil. Teď byla ona v roli doprovodu, takže se naučila potřebnou agendu,

²⁴ Měkké kompetence/dovednosti definuje Zouhar (srov. 2017: 93) jako schopnosti, které umožňují kvalitní výkon praxe, ale nevychází z konkrétní odbornosti, ale z osobnosti člověka.

ale i sebevědomému vystupování a na úřadech se teď cítí dobře. Vyjádřila vděčnost za příležitost, kterou v KC Spolu dostala, i svůj plán se dále vzdělávat a v budoucnu se stát sociálním pracovníkem (1).

P2 se v počátku věnovala poradenství, hledala tedy informace např. k vyřizování dávek, které byly pro Ukrajinské uprchlíky stanoveny. Musela se zorientovat v neustále se měnících informacích v pobytové agendě apod. Mezi dosavadní dovednosti uvádí komunikaci s lidmi, schopnost si dobře zorganizovat práci i určitou odolnost v náročných situacích. Učila se zejména v roli lektora českého jazyka. Protože není pedagog, musela si sama najít a osvojit způsob, jak učit. Neopomněla ale i osobní rozvoj, ve kterém pro ni bylo důležité přijmout skutečnost, že nebude umět poskytnout všechno, co by ve výuce klienti potřebovali (2). P3 uvedla jako nové specifikum práce s cizojazyčnými klienty. Nové také bylo prostředí financování v této oblasti, které označila jako to, s čím se musela seznámit. Dovednosti, které v práci v centru uplatnila, byla schopnost komunikace s klientem, také schopnost předat myšlenku v rámci vzdělávání a letitá zkušenost v psaní projektů (3). P4 uvedla, že nová pro ni byla celá situace spojená s válkou, s uprchlíky. Musela se vyrovnat s myšlenkou, že ona sama by s rodinou mohla být v obdobné situaci. Začala se učit Ukrajinsky v představě, že jazyk uplatní např. v terapii, k tomu ale nedošlo. Protože se nakonec věnovala činnosti, kterou dělá i pro Latus, nemusela se učit nic nového (4).

Z uvedených odpovědí vyplývá, že všechny pracovnice čelily výzvě rozšířit své kompetence. Pouze P4 se ocitla v situaci, že se učila něco, co nakonec nevyužila (4). Ostatní ve svém vzdělávání reagovaly na již vzniklou potřebu, nikoliv na potřebu, kterou by pouze očekávaly. Všechny byly k rozšíření svých schopností ochotné (1, 2, 3, 4). Předpokládaly to a některé (1, 3) získané znalosti a dovednosti hodnotí velmi pozitivně. V množství i druhu získaných kompetencí vyniká pracovnice 1. Kromě praktických znalostí uvádí, že praxí získala i nové dovednosti v oblasti komunikace. Také získala hlubší znalost a přehled o fungování českých úřadů a dalších institucí a začala se i zde více vnímat jako kompetentní. Jinými slovy, práce v KC měla velký vliv na urychlení a úspěšnost její vlastní integrace do české společnosti (1).

Krátce bych se chtěla věnovat i motivaci, která je ve vzdělávání a získávání kompetencí významným faktorem. Vodák a Kucharčíková (srov. 2011: 101) jmenují tři prvky, které motivace v tomto ohledu má. Těmi jsou přesvědčení o přínosech, poznání dopadů a závazek k učení. Vzdělávaný zde prochází postupně všemi fázemi. U pracovnic jsem pozorovala zejména první dvě fáze. Závazek k učení, který akcentuje více osobní odpovědnost spíše než počáteční nadšení, šlo vidět hlavně u pracovnice 2 v době, kdy se učila, jak přistupovat k výuce češtiny, což pro ni bylo obtížné. Velkou roli v motivaci má vnitřní odměna (srov. ŠAFRÁNKOVÁ, ŠIKÝŘ 2017: 19), kterou ve formě smysluplnosti činnosti i viditelných výsledků zažívaly všechny pracovnice. Např. P2 otevřeně hovořila

o smysluplně tráveném čase v komunitním centru (2). Podobně vyznívaly i odpovědi dalších pracovníků. Nutnost učit se novým věcem považovaly pracovníce více za přínos než za obtíž (1, 2, 3).

Tab. č. 4 „Shrnutí výsledků ke kompetencím pracovníků“

Kompetence	Co bylo nové	Co jsem uměla	Co jsem se musela naučit
Pracovník 1	Jednat za druhé v institucích, množství informací v poradenství.	Určitá znalost češtiny, českého prostředí, zkušenost se a začleňováním se v cizí zemi, práce s pc – během práce v KC znalosti prohloubila.	Lépe česky, získala jsem sebevědomí při jednání s institucemi, prohloubila dovednosti v komunikaci s lidmi, administrativa v projektu.
Pracovník 2	Informace k vyřizování dávek uprchlíků a veškeré okolnosti okolo povolení k pobytu apod.	Komunikovat s lidmi, ale česky, umím si dobře zorganizovat práci a jsem systematická – i když je toho moc, dokážu se s tím poprat.	Najít si cestu, jak učit, když nejsem pedagog a přijmout, že kvůli tomu nedokážu poskytnout všechno.
Pracovník 3	Práce s lidmi, kteří neumí česky, prostředí financí zaměřených na cizince.	Mám letitou zkušenost v psaní projektů, organizační a manažerské dovednosti, umím mluvit s klientem, předat myšlenku v rámci vzdělávání.	Orientovat se v prostředí financování projektů pro cizince.
Pracovník 4	Byla pro mě strašná představa, že jsem najednou sama s dětmi v cizí zemi. Nová byla celá tahle situace, zpočátku nebyla myšlenka, co přesně dělat.	Nakonec jsem dělala to, co stejně dělám pro Latus.	Začala jsem se učit ukrajinsky. Přišlo mi to důležitý při prvním kontaktu s dětmi, se kterými jsem chtěla dělat terapii. To se nakonec ukázalo zbytečné.

13 Závěr

Cíle práce je dělen do třech oblastí, kterými jsou „zmapovat vznik komunitního centra, adaptace pracovníků na nově vzniklou situaci a získávání kompetencí.“ Cíl se, myslím, podařilo naplnit. Vzhledem k vývoji situace jsem se nakonec věnovala nejen vzniku, ale i celému průběhu a uzavření služby. Neočekávala jsem, že u služby komunitní povahy, ve které se dá předpokládat dlouhodobé trvání, dojde k ukončení služby ještě v průběhu tvorby této práce. Využila jsem příležitosti a zapojila jsem do výzkumu a výsledků celý průběh, takže je vidět kompletní obraz praxe.

Z pohledu zvládnutí adaptace pracovníků se jako významný prvek ukázala jejich silná motivace, která plynula hlavně ze solidární potřeby pomáhat nově příchozím uprchlíkům z Ukrajiny. V některých případech byl zdroj motivace i řešení finanční krize organizace. Pracovnice se dokázaly vypořádat s rozpolceností mezi dvěma oblastmi práce. Myslím, že nakonec můžeme shrnout, že proces adaptace sice byl náročný, ale ne více, než na co byly pracovnice připraveny.

Poslední zkoumanou oblastí bylo, jak je zmíněno výše, získávání kompetencí pracovníků. Všechny pracovnice Latusu se musely naučit jednat s klientem – cizincem, protože s tím doposud neměly zkušenost. Pracovnice často našly uplatnění v činnostech, které jim byly alespoň z části známé, takže pro ně činnost v centru nepředstavovala příliš velkou výzvu ve vzdělávání.

V práci jsou také rozebrána tři etická dilemata, která jsem během svého působení v centru zaznamenala a vybrala k posouzení.

Jako nezbytné považuji uvést limity této práce. Rozhovory jsem realizovala pouze se čtyřmi pracovníci, ačkoliv je z textu zřejmé, že v průběhu fungování centra se v něm vystřídal lidí více. Důvodem, proč jsem nehovořila se všemi je jednak skutečnost, že některé už v době, kdy jsem rozhovory prováděla, v centru ani v Latusu nepracovaly (např. psychologka, lektorka jógy nebo první komunitní pracovnice z Ukrajiny), další dvě pracovnice původem z Ukrajiny pracovaly v centru jen na malý úvazek posledních několik měsíců existence služby. Ty se zase logicky nemohly vyjádřit k hlavním předmětům výzkumu, protože nastoupily již do zavedeného projektu. Nelze odhadnout, jestli by se zjištěné výsledky významně lišily, pokud bych dokázala dostihnout celý vzorek možných informátorů. Pracovnice, které rozhovor poskytly, nicméně představují soubor těch, kdo byl účasten po celou, respektive téměř celou²⁵ dobu. Do určité míry byla limitující také změna rolí, kterou jsem prošla během činnosti centra. To jsem přiblížila v kapitole „Osobní role v KC“.

²⁵ P1 nastoupila až v létě 2022

Nakonec bych, nikoliv jako limit této práce, ale jako limit činnosti centra, chtěla zmínit onu rychlost, se kterou se všechno odehrávalo. Myslím, že právě časová tíseň, nebo alespoň pocit této tísně byl významným omezujícím faktorem, a to ve dvou formách. Jednak v době vzniku, kdy se pracovnice snažily nabídnout pomoc co nejdříve a vrhly se do činnosti takřka „po hlavě“. Situace se vyvíjela rychle a nebyl čas na hlubší promýšlení dalších kroků. Dále pak čas ve smyslu hodin, které pracovnice měly vyhrazené na práci v Latusu, dělily svou kapacitu mezi dvě odlišné služby a neměly dostatek prostoru věnovat centru více úsilí. Domnívám se, že pokud by KC fungovalo samostatně, a nikoliv jako jakýsi „doplňek“ k jiné službě, mohla by se komunitní práce rozvinout naplno. Tato práce je tak spíše než příkladem dobré praxe, jakýmsi svědectvím o tom, že tzv. „nelze sedět na dvou židlích.“ Nechtěla bych ale, aby nedokonalost či chyby v některé z oblastí práce v KC zastínily velké úsilí, které pracovnice na pomoc lidem v krizi vynaložily. To naopak považuji za obdivuhodné.

14 Seznam použitých zdrojů

BEJČEK, J. M., 2016, *Úvod do práce s rodinami migrantů s udělenou mezinárodní ochranou: právní aspekty uprchlictví, specifika sociální práce s rodinami uprchlíků, integrace a vzdělávání dětí a žáků z uprchlických rodin*. Vydání I. Praha: Univerzita Jana Amose Komenského Praha. ISBN 978-80-7452-123-2.

CIMBÁLNÍKOVÁ, L., 2013, *Strategický rozvoj lidských zdrojů: co je důležité v současné společnosti znalostí: rozvoj lidských zdrojů, nebo jejich řízení?* Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-3288-5.

FILIP, L., ŠEBESTÍK, J., 2020, Lidi (naše nejdražší zdroje) in Kolektiv autorů, *Management a kvalita sociálních služeb*. Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. ISBN 978-80-88361-06-0, s. 251-261

GILLIGAN, C., 2001, *Jiným hlasem: o rozdílné psychologii žen a mužů*. Spektrum (Portál). Praha: Portál. ISBN 80-7178-402-8.

HELD, V., 2015, *Etika péče: osobní, politická a globální*. Základní filosofické texty. Praha: Filosofia. ISBN 978-80-7007-447-3.

HENDL, J., 2012, *Kvalitativní výzkum: základní teorie, metody a aplikace*. 3. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0219-6.

HOLÝ, P., 2022, *Válka na Ukrajině: kontext*. Praha: Gnóm!. Pemmikan. ISBN 978-80-882-9921-9.

HENRIKSEN, J.-O., VETLESEN, A. J., 2000, *Blízké a vzdálené: etické teorie a principy práce s lidmi*. SCAN. Boskovice: Albert. ISBN 80-85834-85-5.

HOMMEROVÁ, D., BRUNCLÍKOVÁ K., DVOŘÁKOVÁ T. a kol., 2020, *Efektivní řízení neziskových organizací poskytujících sociální služby*. Plzeň: Západočeská univerzita v Plzni. ISBN 978-80-261-0965-5.

JINEK, J. KŘIŠŤAN, A., 2011, *Etická teorie a její aplikace – problém pro sociální práci*. Sociální práce, roč. 11, č. 2, s. 125-132. ISSN 1213-6204.

KAJANOVÁ, A., DVOŘÁČKOVÁ, O., STRÁNSKÝ, P., 2017, *Metodologie výzkumu v oblasti sociálních věd*. České Budějovice: Zdravotně sociální fakulta, Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. ISBN 978-80-7394-639-5.

KANT, I., BARABAS, M., KOUBA, P. (ed.), 2014, *Základy metafyziky mravů*. Vyd. 3., opr. Knihovna novověké tradice a současnosti. Praha: OIKOYMENH. ISBN 978-80-7298-501-2.

KLVAŇOVÁ, R., 2017, *The brother of the other: immigration from Belarus, Russia and Ukraine to the Czech Republic and the boundaries of belonging*. Brno: Masaryk University. ISBN 978-80-210-8577-0.

- KOMRSKOVÁ N., 2006?, Kompetentní zaměstnanec in HRADECKÝ, I., *Kompetentní pracovník: sborník přednášek ze školicího semináře: manuál pro pracovníky pomáhajících profesí*. Praha: Naděje. ISBN 80-86451-11-9, s 6-9
- KREBS, V., a kol., 2015, *Sociální politika*. 6., přepracované a aktualizované vydání. Praha: Wolters Kluwer, ISBN 978-80-7478-921-2
- LEVICKÁ, J., LEVICKÁ K., TRUHLÁŘOVÁ, Z., 2015, *Teoreticko-empirické reflexe solidarity*. Hradec Králové: Gaudeamus, Recenzované monografie. ISBN 978-80-7435-574-5.
- MATOUŠEK, O., 2013, *Metody a řízení sociální práce*. 3., aktualiz. a dopl. vyd. Praha: Portál. ISBN 978-80-262-0213-4.
- MILL, J. S., 2011, *Utilitarismus*. Praha: Vyšehrad. ISBN 978-80-7429-140-1.
- MIŠOVIČ, J., 2019, *Kvalitativní výzkum se zaměřením na polostrukturovaný rozhovor*. Studijní texty (Sociologické nakladatelství). Praha: Slon. ISBN 978-80-7419--285-2.
- MÜNICH, D., PROTIVÍNSKÝ, T., 2023, *Vývoj postojů české veřejnosti k válečným uprchlíkům z Ukrajiny*. Studie (Institut pro demokracii a ekonomickou analýzu). Praha: Národohospodářský ústav AV ČR. ISBN 978-80-7344-662-8.
- NEČASOVÁ, M., 2001, *Úvod do filozofie a etiky v sociální práci*. Brno: Masarykova univerzita. ISBN 80-210-2673-1.
- NOVOTNÁ, H., ŠPAČEK, O., ŠTOVIČKOVÁ, M. (ed.), 2019 *Metody výzkumu ve společenských vědách*. Praha: FHS UK. ISBN 978-80-7571-025-3.
- POSPÍŠIL, in Kolektiv autorů, 2016 *Sociální služby*, Tábor: Asociace poskytovatelů sociálních služeb ČR. ISBN 978-80-906320-4-2.
- PRINCOVÁ, K., 2014, *Dvojití riziko v humanitární pomoci*. Olomouc: Univerzita Palackého v Olomouci. ISBN 978-80-244-4270-9.
- REICHEL, J., 2009 *Kapitoly metodologie sociálních výzkumů*. Sociologie (Grada). Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3006-6.
- SANDEL, M. J., 2015, *Spravedlnost: co je správné dělat*. Přeložil Tomáš CHUDÝ. Politeia (Karolinum). Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-3065-6.
- SARGSYAN, V., 2018, *Social integration of immigrants and the attitude of the native population in European countries*. Working paper series (CERGE-EI). Prague: CERGE-EI. ISBN 978-80-7344-484-6.
- SNYDER, T., 2019, *Cesta k nesvobodě: Rusko, Evropa, Amerika*. Přeložil Martin POKORNÝ. V Praze: Paseka. ISBN 978-80-7432-981-4.

SOBOTKA, J., 2010 *Práce s komunitou*. Praha: Pražská vysoká škola psychosociálních studií. ISBN 978-80-904541-4-9.

ŠAFRÁNKOVÁ, J. M., ŠIKÝŘ, M., 2017, *Perspektivy rozvoje lidského potenciálu: výzvy současné praxe řízení lidských zdrojů*. Monografie (Key Publishing). Ostrava: Key Publishing. ISBN 978-80-7418-279-2.

ŠKODOVÁ, S., CVEJNOVÁ, J., 2017, *Jazyková integrace a komunikace s cizinci: (úroveň A2)*. Praha: Národní ústav pro vzdělávání, školské poradenské zařízení a zařízení pro další vzdělávání pedagogických pracovníků. ISBN 978-80-7481-199-9.

ŠŤASTNÁ, J., 2016, *Když se řekne komunitní práce*. Praha: Univerzita Karlova v Praze, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-3356-5.

THOMPSON, M., 2004, *Přehled etiky*. Filozofie (Portál). Praha: Portál. ISBN 80-7178-806-6.

TOMEŠ, I., 2018, *Povinná sociální solidarita*. Praha: Univerzita Karlova, nakladatelství Karolinum. ISBN 978-80-246-3835-5.

VLČEK R. Krym pod ruskou nadvládou in ULBRECHTOVÁ H., VLČEK R. ed., 2022 *Poloostrov Krym: od křížovatký kultur k ruské kolonii: Řecko – Řím – Byzanc – Osmanská říše – Krymský chanát – Ruské impérium – Sovětský svaz – Ukrajina – Ruská federace: kolektivní monografie*. Praha: Slovanský ústav AV ČR, ISBN 978-80-86420-85-1., s. 77-156

VODÁK, J., KUCHARČÍKOVÁ, A., 2011, *Efektivní vzdělávání zaměstnanců*. 2., aktualiz. a rozš. vyd. Management (Grada). Praha: Grada. ISBN 978-80-247-3651-8.

WALDINGER, R. J., SCHULZ, M. S., 2023 *Dobrý život: jak ho žít*. Přeložil Tomáš PIŇOS. Esence. Praha: Euromedia Group. ISBN 978-80-242-9404-9.

WILLIAMS, B. A. O., 2021, *Morálka: úvod do etiky*. Oikúmené (OIKOYMENH). Praha: OIKOYMENH. ISBN 978-80-7298-569-2

ZOUHAR, D. Kompetence sociálních pracovníků in ZÁMEK, FIRSTOVÁ a kol., 2017 *Quo vadis, sociální práce v ČR?* Praha: Institut pro veřejnou správu Praha, ISBN 978-80-86976-46-4., s. 93–98

Internetové zdroje

Česko pomáhá Ukrajině. Lidé, vláda a města darují stovky milionů na humanitární účely [online], Praha: Český rozhlas, 24. 2. 2022 [cit. 2023-09-15]. Dostupné na WWW: <https://www.irozhlas.cz/zpravy-domov/ukrajina-sbirka-pomoc-rusko-valka-humanitarni-pomoc_2202241503_ako>

ČvT, Práce pro humanitární a rozvojovou sekci [online], Praha: Člověk v tísni, 21. 5. 2020 [cit. 2023-09-05]. Dostupné na WWW: <<https://www.clovekvtisni.cz/prace-pro-humanitarni-a-rozvojovou-sekci-4136gp>>

DOLEŽALOVÁ, A., Sociální stát je scénář pro slunné dny. V čase krize budujeme individuální a lokální solidaritu, radí ekonomka Doležalová in PĚŠIČKA, V., ČIHÁK, O., [online], Praha: Český rozhlas Leonardo Plus, 20. 8. 2023 [cit. 2023-08-25]. Dostupné na WWW: <<https://plus.rozhlas.cz/socialni-stat-je-scenar-pro-slunne-dny-v-case-krize-budujeme-individualni-a-8981337>>

FALETEHAN, A. F., VAN BURG, E., “We will not pay you, but God will remunerate”: the paradox of volunteer transcendental rewards in faith-based organizations, [online], *Journal of Religion & Spirituality in Social Work: Social Thought*, 2022, roč. 42, č. 2, s. 238-258, [cit. 2024-02-29]. Dostupné z WWW: < DOI: 10.1080/15426432.2022.2138681 >

Charita Česká republika je připravena pomoci uprchlíkům z Ukrajiny, kteří přijedou do Česka [online], Praha: Charita ČR, 24. 2. 2022 [cit. 2024-02-14]. Dostupné z WWW: <<https://www.charita.cz/aktuality/z-domova/charita-ceska-republika-je-pripravena-pomoci-uprchlikum-z-ukrajiny-kteri-prijdou-do-ceska/>>

CHRZOVÁ B., Lex Ukrajina – základní přehled [online]. Praha: Multikulturní centrum Praha, aktualizace k 21. 3. 2022 [cit. 2023-09-10]. Dostupné na WWW: <https://migraceonline.cz/cz/e-knihovna/lex-ukrajina-zakladni-prehled>

Humanitární pomoc [online], Praha: Charita Česká republika, 2023 [cit. 2023-09-05]. Dostupné na WWW: <<https://svet.charita.cz/jak-pomahame/humanitarni-pomoc/>>

Informace pro cizince [online], Praha: Ministerstvo vnitra, 2023 [cit. 2023-09-15]. Dostupné z WWW: <<https://www.mvcr.cz/clanek/sluzby-pro-verejnost-informace-pro-cizince-informace-pro-cizince.aspx>>

JIŘINCOVÁ, B., Dějiny Ukrajiny – díl 1. [online], Praha: Pochopte dějiny, 2023 [cit. 2023-09-10]. Dostupné na WWW: <<https://pochopte-dejiny.cz/dejiny-ukrajiny-dil1/>>

Latus pro rodinu [online], Plzeň: Latus pro rodinu o. p. s., 2023 [cit. 2023-09-25]. Dostupné na WWW: <<https://www.latusprorodinu.cz/o-nas/>>

Národní zdravotnický informační portál [online], Praha: Ministerstvo zdravotnictví ČR a Ústav zdravotnických informací a statistiky ČR, 2024 [cit. 2024-01-10]. Dostupné z: <https://www.nzip.cz>. ISSN 2695-0340

OŠŤÁDALOVÁ, Š., Ženevská úmluva o právním postavení uprchlíků [online], Encyklopedie migrace, 17. 1. 2017 [cit. 2023-09-12]. Dostupné na WWW: <<https://www.encyclopediaofmigration.org/zenevska-umluva-o-pravnim-postaveni-uprchliku/>>

Pomoc lidem zasaženým konfliktem na Ukrajině [online], Praha: Adra, 2024 [cit. 2024-02-14]. Dostupné na WWW: <<https://www.darujme.cz/sosadra>>

Putin v televizním projevu oznámil ‚speciální vojenskou operaci‘ na východní Ukrajině [online]. Praha: Český rozhlas, 24. 2. 2022 [cit. 2023-09-10]. Dostupné na WWW: <https://www.irozhlas.cz/zpravy-svet/vladimir-putin-rusko-ukrajina-konflikt_2202240300_piv>

Služby [online], Praha: Centrum Locika, 2024 [cit. 2024-02-29]. Dostupné z WWW: <<https://www.centrumlocika.cz/sluzby>>

SOS Ukrajina 2022–2024: Pomoc, priority a plány [online], Praha: Člověk v tísní, 2024 [cit. 2024-02-14]. Dostupné na WWW: <<https://www.clovekvtsni.cz/co-delame/humanitarni-a-rozvojova-pomoc/ukrajina>>

Statistiky [online], Praha: Policie ČR, 2023 [cit. 2023-08-20]. Dostupné na WWW: <<https://www.policie.cz/clanek/statistiky-885151.aspx>>

Světový humanitární den: ať se děje cokoli [online], Praha: MZV, 16. 08. 2023 [cit. 2023-09-05]. Dostupné na WWW: <<https://svet.charita.cz/jak-pomahame/humanitarni-pomoc/>>

Ukrajina. Pomáháme přímo na místě konfliktu i v okolních zemích [online], Praha: Lékaři bez hranic, 2024 [cit. 2024-02-14]. Dostupné na WWW: https://www.lekari-bez-hranic.cz/ukrajina?mtm_source=google&mtm_campaign=16513681354&mtm_medium=cpc&mtm_content=586625338066&mtm_term=ukrajina%20pomoc&gad_source=1

Ukrajinstí uprchlíci z pohledu mezinárodního práva [online], CEDMO, Demagog.cz, 20. 6. 2022 [cit. 2023-09-13]. Dostupné na WWW: <<https://cedmohub.eu/cs/ukrajinsti-uprchlici-z-pohledu-mezinarodniho-prava/>>

URBANOVÁ, A., Jejich holky nespí v krytu a nemusí poslouchat rakety. Muž dojel pro ukrajinskou rodinu na hranici [online], Praha: Český rozhlas, 28. 2. 2022 [cit. 2023-09-15]. Dostupné na WWW: <https://www.irozhlas.cz/zpravy-svet/ruska-invaze-na-ukrajinu-hranicni-prechod-utek-ukrajinci_2202260901_aur>

VOLNÁ GARBOVÁ, G., Od oblečení po slabikáře. Šatník pomohl tisícům lidí utíkajícím před válkou [online], Praha: Mladá fronta dnes, 21. 7. 2022 [cit. 2023-09-15]. Dostupné na WWW: <https://www.idnes.cz/liberec/zpravy/satnik-dobrovolnici-ukrajina-valka-obleceni-sbirka-potraviny.A220721_113330_liberec-zpravy_lav>

WHO, Health and Well-Being [online], World health organization, aktualizace k 2023a [cit. 2023-12-20]. Dostupné na WWW: <<https://www.who.int/about/accountability/governance/constitution>>

WHO, Track 1: Community empowerment [online], World health organization, aktualizace k 2023b [cit. 2023-12-09]. Dostupné na WWW: <https://www.who.int/teams/health-promotion/enhanced-wellbeing/seventh-global-conference/community-empowerment>

Zuzana Schreiberová [online], Praha: Multikulturní centrum 2024 [cit. 2024-02-29]. Dostupné z WWW: <<https://migraceonline.cz/cz/o-migracionline/autori/schreiberova-zuzana>>

Legislativní zdroje

Česko, 2022a. Zákon 65/2022 Sb., o některých opatřeních v souvislosti s ozbrojeným konfliktem na území Ukrajiny vyvolaným invazí vojsk Ruské federace (Lex Ukrajina), ve znění platném k 21. 3. 2022 [online]. Praha: Sagit 2022 [cit. 2023-08-25]. Dostupné z WWW: <<https://www.sagit.cz/info/sb22065>>

Česko, 2022b. Zákon 66/2022 Sb., o opatřeních v oblasti zaměstnanosti a oblasti sociálního zabezpečení v souvislosti s ozbrojeným konfliktem na území Ukrajiny vyvolaným invazí vojsk Ruské federace (Lex Ukrajina), ve znění platném k 21. 3. 2022 [online]. Praha: Sagit 2022 [cit. 2023-08-25]. Dostupné z WWW: <<https://www.sagit.cz/info/sb22066>>

Česko, 2022c. Zákon 67/2022 Sb., o opatřeních v oblasti školství v souvislosti s ozbrojeným konfliktem na území Ukrajiny vyvolaným invazí vojsk Ruské federace (Lex Ukrajina), ve znění platném k 21. 3. 2022 [online]. Praha: Sagit 2022 [cit. 2023-08-25]. Dostupné z WWW: <<https://www.sagit.cz/info/sb22067>>

Česko, 1999. Zákon 359/1999 Sb., o sociálně právní ochraně dětí, ve znění platném k 30. 12. 1999 [online]. Zákony pro lidi, AION CS 2024 [cit. 2024-01-05]. Dostupné z WWW: <<https://www.zakonyprolidi.cz/cs/1999-359>>

UNITED NATIONS, Úmluva o právním postavení uprchlíků [online], United nations, vytvořeno 15. 9. 2006 [cit. 2023-09-12], čl. 1.2. Dostupné na WWW: <<https://osn.cz/wp-content/uploads/2022/08/uprchlici.pdf>>

15 Seznam příloh

Příloha I. Přepis rozhovoru 11/22

Příloha II. Přepis rozhovoru s pracovnící 1

Příloha III. Přepis rozhovoru s pracovnící 2

Příloha IV. Přepis rozhovoru s pracovnící 3

Příloha V. Přepis rozhovoru s pracovnící 4

Příloha VI. Poznámky z pozorování

Příloha I

Přepis části rozhovoru s pracovnící P3 z listopadu 2022

V textu značen „11/22“

Tazatel je zde i v následujících rozhovorech značen „B“.

Jak to celý vzniklo. No, my jsem se ocitli v takový zvláštní situaci, ocitli jsme se bez peněz. A říkali jsem si Buďto je šance, buďto to můžeme zavřít, nebo tý službě můžeme dát nějakou novou směr. Potřebujeme prostě chytout novou vítr do plachet. Bylo to zrovna v době, kdy se začalo válčit na Ukrajině a kdy vlastně všude bylo vidět, že to byla taková ta první vlna v těch médiích, že vlastně Češi byli strašně solidární a všichni jako se snažili pomoci. A bylo vidět, že zrovna tohle místo, kde je potřeba hodně pomoci. A viděli jsme v tom i to, že sice naši primární cílovkou jsou prostě rodiče a jejich děti, ale zároveň jsme prostě viděli to, že můžeme pomoci právě jako rodinám s dětmi trochu jiným způsobem. Že v podstatě jakoby na to tak trochu máme kompetence. Nejsme vysloveně krizová pracovníci, nejsme poradna pro cizince, jo, ale máme kompetence na to vlastně jako pomáhat rodinám s dětmi nějakým jako konkrétním způsobem. Takže tady z toho vlastně vzešlo tohle, kdy v podstatě, já přemejšlim, já jsem byla na tom prvním setkání, byla jsem tam já s P4, a fakt tam jako živelně přicházeli lidé. Hodně co potřebovali bylo pomoci se zajištěním dokladů, bydlení a práci. A vesměs to teda byli lidé, který opravdu neuměli mluvit česky, vesměs se jako neorientovali ve městě, v českém systému jo, a takhle to jako začalo. Pak se to postupně rozčlenilo, protože bylo vidět, že ten zájem o to je. Pak se to rozčlenilo do dvou dnů, pak vlastně vykristalizovat jeden den na výuku češtiny. No a hnedka ze začátku, to je jako důležitý říct, jsme jako věděli, že tady potřebujeme Ukrajince. Protože my děláme s rodinami s dětmi v krizi, ale neumíme ukrajinsky. Takže v podstatě se nám hnedka nabídla, protože já mám dobré vztahy se sousedkou Ukrajincem, který jsou tady hodně dlouho, tak se nám nabídla kamarádka sousedky, která sem přišla v rámci jako úprku před vojenským konfliktem a byla to pedagožka psychologka. A byla to tady vlastně ta Sana. Takže takhle jsme to rozjeli. Nejdřív jsme to chvíli úplně malou chvíli jsem to rozjížděli z vlastních zdrojů. Vzápětí, téměř současně jsem začala psát prostě jako projekty, abychom to pak mohli zpětně nějak vykřejt a hlavně na pokračování ty služby. My jsme si řekli – vidíme potřebu, zkusíme to. A my jsme taky měli potřebu, měli jsme potřebu chytit novou vítr. Žejo. Zkusíme to z vlastních zdrojů, když nevíme, jestli o to bude nějaký zájem, jestli nám to půjde, jestli něco, jo. A když jsem zjistili, že to vlastně jako půjde a že je o to velký zájem, tak jsme urychleně požádali nadaci, která podporuje organizace, který pracují v náhradce, tamta organizace nám na to teda přispěla na půl roku a druhého půl roku jsem vlastně vykryli z projektu MV, který byl zaměřený na jako reakce na tu uprchlickou vlnu. ...

No, teda takže to byl nápad tvůj a P4, co na to ostatní? No hele, myslím, že to byl spíš nápad P4, já bych řekla, že P4 je u nás přinašeč nových nápadů, já se pak vždycky nadchnu. Hele ostatní, protože věděli, v jaký se nacházíme situaci, tak vlastně pochopili, že je to jako důležitý, jo. Nevím, jestli to do té práce úplně psát, nevím jestli ostatní do toho šli z toho altruismu, nebo že prostě pochopili, že bez toho asi úplně jako to tady budeme muset hodně jako osekát ty služby, nebo nedej Bože jako zavřít, to tam nepiš. Ale třeba vim, že třeba P2, která vlastně v tom centru funguje ¾ roku téměř jako ona, napřed se Sanou, pak s P1, tak u ní si to třeba byla i nějaká i jako osobní iniciativa. To samý má třeba naše P4. Já třeba tolik ne, já jsem v tom víc viděl tu příležitost, ale jsou tady lidi, který podle mě do toho šli s tím, že je to prostě jako potřeba.

B: hele ale mě přijde že to je prostě jako dobrý vědět, že je to jako pragmatismus, a ne jako altruismus, že to má svoje.

P3: jo, já si myslím, že je dobrý, když jsou v týmu zastoupený všechny tyhle složky, že jako se to dobře doplňuje. Protože kdyby všichni byli jako pragmatici, který jsou za tím, že chtějí ze všeho vydyndat cash – vydyndat cash – ale to není ani vydyndání cashe pro nás, to je vydyndání cashe pro službu – ne vydyndání cashe – protože P2 se do toho jak jako zapojila, jako hodně a i si myslím jako nad rámec svých jako pracovních povinností – no ale kdyby byli všichni pragmatici, tak to stojí za prd.

B: no a tam byla před P2 ta nová kolegyně, že jo. Že jsem jako od P2 měla takovej jako pocit, že to vzala, tak jako vzala to, ale že do toho spadla, protože viděla tu potřebu, aby to někdo vzal, než že by se hrnula do toho. Myslím že jsem vnímala ten altruismus u ní, to jo, ale že do toho nechtěla jít jako tolik, jako v tom ve finále je.

P3: jo, to říkáš velice dobře. Já jsem na tu novou kolegyni úplně zapomněla. Ona si myslím že do toho šla právě jako s tím altruismem. Měli v tom být napůl. Nová kolegyně to měla mít, protože měla tehdy výrazně míň klientů, tak to mělo bejt na ní, ale ona nám tím zdravotním stavem odpadla, takže to vzala P2. Ono se to tak vlastně nabízelo, protože o tom věděla nejvíc, byla do toho nejvíc zapojená, takže tak.

B: tak. nevím, jak moc tam teďka jseš, jak moc máš přehled o tom, co se tam teďka děje, o co je třeba zájem.

P3: stále je zájem o výuku češtiny. Myslím, že možná trochu poklesl zájem o hledání bydlení a hledání práce. Což vlastně souvisí i s cílem toho projektu. Cílem projektu je to, aby vlastně klient měl najít bydlení, najítou práci. Takže to si myslím, že se vlastně trochu jako změnilo. Obvykle je vždycky velkej zájem o něco, co zrovna vymyslí, jakou změnu vymyslí ten český systém. Jo, právě proto se mě P1 teď ptala, jestli nepřišla nějaká nová zpráva o tom, třeba o těch vízech. Nebo třeba, že pracák nejdřív vyplácel nějakou dávku, takže to bylo prostě strašná priorita, pomoci zařídit tu registraci na pracáku, pak to samozřejmě opadlo jo, a tak dále.

B jasně. Ta čeština tam probíhá pořád jako, že to učí P2 s P1

M přesně tak, jsou tam teďka tam máem dvě skupiny ve středu.

B takže se to podařilo rozdělit.

M podařilo, jednu dobu se dařilo i vlastně zařídit jednu skupinu v úterý. Jednu dobu jsme zkoušeli dělat i skupinu s dětma, o prázdninách. O což byl zájem, ale byla to dost divočina, nebylo jasný, zda je to výuka češtiny, nebo ne že by to nebylo jasný, ale spíš to bylo jako takový na zkoušku. Spíš to bylo tak, že se tady měl udělat nějaký jako výtvarnej kroužek, ale ty děti o to zájem jako neměli, spíš to vypadalo, že maj zájem jako o to komunitní centrum. Že si někam jako dřepnou s telefonou prostě a tak. Takže to, tamta potřeba zmizela s nástupem školního roku jo, co třeba bylo velmi využívanou službou před koncem školního roku, tak byly zápisy do škol, do školek, to třeba bylo taky hodně.

B: a podařilo se to s těma zápisama? Já prostě třeba vim, od ségry, která dělá ve škole, že třeba proseděla celý den u zápisu, kam přišli dvě děti, ale ve finále jsou jich tam jako desítky, jenom prostě přišli nějak jako později. Myslíš, že tohleto jako přispělo k tomu, že to třeba zvládli včas? Já se potom zeptám P2

P3: to si netroufam zhodnotit, ale minimálně snaha ze naší strany byla, aby to stihli v termínu. Na ty termíny jsme upozorňovali, pomáhali jsem vyplnit přihlášky, jo.

B: tak jo,

P3: co je teďka hrozně jako častou službou, co je tady po Saně, dělá prostě jako doprovody. Doprovody na Kacpu k lidlu.

B: ten tam pořád běží

P3: pořád tam běží, asi ne v takový míře, ale pořád tam dělá doprovody. A hrozně často dělá doprovody na pracák a dělá doprovody různě jako do zaměstnání. To vím že jako těch asistencí je jako dost.

B: ta její asistence spočívá jako v tlumočení, nebo jak

P3: hele, já si myslím, že tam jde s těma lidma a tlumočí. A dělá jim takovou jako podporu. To je jako když jdeš v terénních službách, jako třeba drogovějšch služeb s klientem k doktoru. Jo, tak třeba tak jako na podobný bází.

B jo, takže jsi mluvila i o tom, kam to směřuje..jo když jsem začínali a rovnou jste začínali psát projekty. A to předpokládám, že jste zvyklý takhle fungovat

P3: jo, já umím psát projekty z předchozí práce, tak jsem si to prostě jako oprášila.

B takže jste vlastně sáhli po nadaci, kterou už znáte

P3: jo

B: tápali jsem v tom nějak jako chvíli, nebo to bylo jasný?

P3: hele, ta nadace, to bylo jako jasný, protože ta nás podporuje jako setrvale. Jo, a pak jsme prostě vysloveně hledali výzvy který jsou zaměřený tímhle směrem. Takže to Bylo MV, to nám vlastně někdo přeposlal. No a ten úřad vlády letos ten jsem si hledala já. Protože mě to baví psát ty projekty. Úřad vlády jsem letos našla já a potom to druhý, co jsme to říkali, to bylo taky osvědčený.

B: P1 tady teďka má ten plnej úvazek, nastupovala a bylo to nějak částečně, nebo jak to bylo

P3: jasně. P1 teďka tady má plnej úvazek a v tom dalším roce bude pokračovat na 3/4 úvazku v podobnym obsahu.

B: P2 je tam dva dni v tejdnu a pak si dělá svoji práci.

P3: P2 je tam dva dni v týdnu, teď teda nahlásila, že potřebuje naší podporu, takže se tam do konce roku budeme střídat, my, který tam máme úvazek a od novýho roku tam budeme všichni rovnoměrně, každej bude mít něco.

B: myslíš všichni, kdo jste v tom dosud byli, nebo jako i ostatní?

P3: budou tam zapojený, kolegyně tam bude na relaxační aktivity, a potom my ostatní se budem nějak střídat čeština, akce s dětma, akce s matkami s dětma, vzdělávací semináře a tak. Máme tam všichni kus úvazku. Klade to větší nárok na pracovníky prostě ten den není jako nafukovací. Takže to klade větší nárok, ale zatím se to dá nějak zvládnout a postupně se vlastně, z toho průseru, kdy jsme byli zanechaný bez finanční rezervy, tak se postupně z toho jako hrabem, nějak se stabilizujem.

Příloha II

Přepis rozhovoru s pracovnící 1

B: Potřebuju od tebe vlastně popsat, co se tady děje.

P1: Jak začla tady práci, ja začínala někdy tady v srpnu 2022 a to doznalas o tom centru od kamarádky, tady ona pracovala před tím.

B: Jo, ta Sana.

P1: No tak ja tady začínala pracovat, jako tady jenom čeština byla, někde tu chodili s lidma tam, kde vize dělali to všechno. Jak nam prodloužli projekt my se začali bavit co češtiny, dětský klub pro děti, doprovody s lidmi na úp, ministerstvo, lékaři, chodíme na doprovody. Relaxační joga pro naše lidi, pak je to už nebavilo, nevím proč. Ted jenom čeština a doprovody hodně. Ted dostávají všichni ukr další víza, všichni potřebují k doktoru.

P1: Začátek – ja mám vzdělávání právník, z – Ukrajiny. Nesetkala se se sociální prací – já jsem byla těhotná, byla jsem doma s dítětem.

B: Zaučoval tě někdo?

P1: Jo, jenom Sana říkala vyplnit všechny ty tabulky, karty a pak ja už sama.

B: Jaký to pro tebe je vzhledem k tomu, že jsi Ukrajinka, která přijela před válkou a teď tady pomáháš lidem který přijeli kvůli válce.

P1: Ja jakože byla dojela - to byla by moc rada kdyby mě taky pomoc dali. Ja jsem moc rada co mužů pomoct našim takovym lidam. To mě jako bavi ta práce, protože na Ukrajině ja byla furt jako komunikace s lidmi a jak ja dojela, ja nebyla v takovy komunikace ja byla jenom jakože na prace v tovarně. Taky tam komunikovali s lidmi no to bylo malo. Ted'kon to je moc, to mě bavi. Protože muže taky doznat něco na úřadě práce kde se to taky – jako ja chcem taky pracovat po svomu vzdělavani a jenom mužů zaučit trošku češtinu a taky diploma nostrifikaci diplomu ja chtěla udělat a taky ja bych chtěl ještě studovat. Ještě se naučim česky, ještě mam hrozně práce, začnu od začátku roku, ja psala s jednim.

B: Jsou tady nějaký stálý klienti, nebo jak to je?

P1: Je tady nějaký stálý klienti a taky hodně jednorázově. S jednorázovými jenom k doktoru, nebo na ÚP nebo MV nebo ještě finančák.

B: Co si představíš pod pojmem komunitní centrum – bez ohledu na to co se tady děje?

P1: Ja představila jako komunikace s lidmi jakože na takovy seminary – seminar s lidmi pro práci, pro všichni život, to co nas bavi. Naka pomoc muže byt v tom co v práci,

v nějakých školách pro děti, taky může být. Jenom méně byla představa to co tady nějaký seminář.

B: A to se vlastně mluvilo o tom, že budou semináře, proběhlo něco?

P1: Jenom dvakrát, a teď kon nová kolegyně – taky u nás ještě jedna a my taky děláme ty semináře ona má obor po make up - jo jako kosmetičku nějakou – a ona pracovala na Ukrajině jako kosmetoložka. A to lidi tady bavi, holky rady chodí. Já jí říkala, že to máme v projektu, že máme místnost a můžeme to udělat s lidmi. Tam chodí jenom mladý holky, které chtějí taky pracovat s makeupem.

B: Jak probíhá komunikace mezi tebou a P3 a dalšíma lidma z Latusu – máš nějakou kontrolu nad sebou, nebo zpětnou vazbu na to jak se co tady děje?

P1: Kontrolu – my mam tak ako že – kontrola je potřeba – ja volam co mam doprovody, píšu hodiny, kdy tady potřebuju a kdy tady nechci zbytečně sedět, tak jdu na doprovody. Lidi potřebuju k doktoru a tak.

B: Chodí někdo sem?

P1: Jen v úterý na objednání, kdo chce, tak zavolá. Když nejsou doprovod, sedím na počítači v práci. Účastním se češtiny – já přeložim, když není P2, můžu něco sama.

B: Když by ses podívala na to, jakým způsobem ses to tady naučila – jak bys zhodnotila ten rok a půl, jak jsi se posunula?

P1: Tady já rok a 7-8 měsíců. Když jsem tady začala říkali mě, že můžu dělat ty karty, vést seznam klientů. Můžu dávat výkaz. Naučila, že jsem začala psát češtinu, tak se tady zaučils psát češtinu. Pracovat s počítačem – excel, word – já jsem s tím znala, ale ještě víc. Taky komunikovat s lidmi, kdy potřebovali na takových úřadach. Ja ještě s tím nikdy nebyla tak, tak se zaučila chodit. Ja se před tím sama bojalas, co by. Ja nevim co jim říkat tam a teďko, tam normalne.

B: Měla jsi nějak, když začala válka, potřebu pomáhat lidem, co přicházeli, i když jsi je třeba neznala?

P1: No, oni tady dojeli ne proto, že by chtěli. Ja taky mam rodinu, která tady dojechala od války. Oni taky potřebovali věci – bydlení, nadobi, všechno, chceš im dat pomoc jaku mužeš. Ňaky dojeli a měli jenom tašku, Ňaky přijeli cele auto a potřebovali jen bydlení. Nějaky z centru Ukrajiny potřebovali všechno. Teďko taky nějak lidi už pracuju, taky by potřebovali pomoc v komunikaci někde, to můžu pomoct.

B: Říkali, že bude končit KC – bavil se o tom s tebou někdo?

P1: Mě to ještě jako neříkali. Tak jsem zvědavá na příští měsíc. Tak se bude vidět, co tam bude dál.

B: Tady až skončíš v Latusu, budeš s nima ještě komunikovat?

P1: Já můžu to klidně udělat, jako i před prací, já jsem pracovala na tovráne, tam taky dojeli lidi s války, já s nimi chodila kde, co potřebovali. Já chodila tam u lidlu kde vizy co by byli, měli strach, poprvé tady dojedeš, to všichni měli strach, jak taky měla. No pak jsem začla tady pracovat, tak můžu ještě jakoby více.

B: Takže t y už jsi něco dělala a pak jsi teda vlastně jenom pokračovala a měla jsi na to víc času a peníze za to. To je hezký.

P1: No, ano. Máme víc času.

B: Máš nějakou jako – ty lidi jsou zvyklý sem chodit, maj na tebe kontakt. Až to tady skončí, tak nebudou mít kam. Máš nějakou představu o tom, až to tady skončí, jak to tady bude?

P1: No, oni mi volali přes facebook, instgram, nebo tady už chodila nějaká kamarádka a měla moje číslo. Taky mi volali jenom po inzeratach. Já myslím že to tady skončí, to mě budut psát na fb, Instagram, whstapp, viber.

B: Myslim, že bychom si měli s P3 nějak sednout a říct si, jak to teda je a domluvit se k tomu. Jaký máš vztahy s těma lidma co sem chodí opakovaně – moje porozumění, co je KC, je že jsou nějaký jako služby, kde vznikne nějaká jako komunita lidí, který se scházej.

P1: My se jich ptali a oni chodí i na jiný komunitní centra a jim se nelíbí jak se tam dělá ta čeština, jim se líbí, jakože P2 jak dělá češtinu. I proto taky je na úp čeština a lidí, který chodili tam na češtinu, chodili i k nam. Oni už jako mluvjat češky, mužut něco napsat, něco říct, chodit tady něco povídajut něco pro práce, něco do školky, pro školy, přihlášky do školky.

B: Jak bys zhodnotila to, jak je tady ta služba užitečná – pro tebe, pro klienta – má to tady smysl, nemá to tu smysl, je to tady dobrý

P1: tady je dobrý, no myslim, že už to tady nebude tak fungovat, bo lidi všichni už mají práce, už mluví česky. Teďkon je potřeba velká doktoru. Všichni mají zaměstntani, potřebovali by doktora. Tak nevim ještě jak to tady bude fungovat. Bo všichni lidi už zvykly tomu životu, už není taková potřeba v tich komunitních centrach.

B: Je něco, co by s dělala jinak, co ti vadí, jak je udělný?

P1: Byla by potřeba aby tady pracovala, bo to je komunikace s lidmi, kde mě to bavi a tak jenom mohla by pracovat jenom je potřeba byt na kurzach v tý oblasti.

B: Je něco, co bys chtěla ještě říct?

P1: pro mě normální práce, no, lidi vždycky ini, je lidi, jakym daš pomoc a řeknou ti děkuji a lidi jakym daš pomoc a oni řeknut nedala pomoc. Jednim mala pomoc to je velka a jednim velka pomoc to je mala pomoc.

Příloha III

Přepis rozhovoru s pracovnící 2

Místy formou poznámek

B: Potřebovala bych od tebe převyprávět všechno okolo toho komunitního centra. Jestli bychom začli před tím založením, jestli jsi byla u toho, když se to formovala ta myšlenka.

P2: Hele jako nebyla. Ono je to už vlastně dva roky a já jsem v září před tím vlastně nastoupila. A tuším že KC vznikalo někdy na podzim – na jaře – na jaře, jo. Takže já jsem byla v čerstvě tady v té pozici, předtím jsem měla jinou cílovku, bylo to nový. Od nového roku nastoupila moje bývalá kolegyně. A ta nebyla zpočátku moc vytižená, měla vlastně jenom jednu rodinu. Myšlenka KC se začala formulovat tak, že já když jsem nastoupila, tak se zároveň vracela z mateřský P4 a ta zjistila, že organizace je vlastně vytunelovaná. Hledal se způsob, jak sehnat peníze, jak z toho ven, abychom vlastně zachránili tu činnost, kterou děláme a zároveň to nebylo něco úplně mimo, nějaká sociální práce. A napadlo, už nevím koho z nich, že bychom mohli udělat KC. Což bylo skvělý, protože jsme tu měli tady tu kolegyni mojí bývalou. Která neměla moc práce, takže i měla na to kapacitu. A my ostatní jsme tady u toho měli jako pomáhat. No a stalo se to, že ta kolegyně přišla jako s tím, že je těhotná a ze dne na den, z hodiny na hodinu odešla na rizikové těhotenství. No a tak nám to tady jako zůstalo a takhle si to pamatuju, že se to rozjíždělo. Ty první hodiny toho komunitního centra byly hodně chaotický. Kdy přišlo hodně těch lidí, z různýma požadavkama. Hodně praktický důležitý věci. Aby prostě měli, vytiskávali jsme na úřad práce ten kód, aby dostali tu dávku, aby aspoň nějakou finanční něco prostě z čeho tady žít měli a postupně si to vlastně začli zařizovat sami, už to uměli, už věděli jako jak. A začali vznikat nové požadavky. Učit se česky a tak. My jsme chtěli nabízet i jako začlenit se, celý to komunitní centrum, aby se měli jako kde scházet, kde by sdílely nějaký svoje jako zážitky z pobytu tady a podporovat je v různých těch, no a to jsme si pak jako rozdělili. Pak jsme zjistili, že ty volnočasové aktivity není úplně něco, co by jako oni potrebovali, takže to tak nějak, jak bych to řekla, krystalizovalo. I tím jak nám přišli pomáhat Ukrajinky jako pracovníci a komunikovaly s nima, tak vlastně zjišťovaly, co by jako potrebovali a na základě toho jsme se jim tu službu snažily přizpůsobit.

B: A co jsi tam dělala ty?

P2: Já jsem tam no v tom začátku toho moc jako nedělala, jsem tam byla k dispozici, vlastně jenom proto abych kdyžtak něco jako přeložila, co oni potrebojou. No a pak jsem si postupně osvojila, co já bych jim mohla nabídnout. Že bych je mohla učit tu češtinu. Protože v ničem jiném jsem si nepřipadala dostatečně jako kompetentní. No, a to jsme zkoušeli a pak jsme vlastně přijali ještě děti, který v tej době ještě nechodily do školy, připravovat je vlastně na docházku jako do školy aby byly vlastně připravený z hlediska jazyka tam nějak jako komunikovat, to bylo párkrát a bylo to spjatý s nějakou jako

volnočasovou aktivitou, nějakou výtvarkou k tomu něco a hrát hry. Ale ty děti byly kupodivu hrozně jako připravený. Oni přišly a my jsme se s nima už jako dorozuměly. To si pamatuju Oni než šly do té školy, tak tu češtinu zvládaly už natolik dobře, že se dokázaly jako dorozumět. Oni byly všichni hrozně jako šikovný. To i kdybych měla srovnat s českýma dětma, tady, tak oni byly, mně přišly strašně jako nadaný. I když malovaly ty obrázky. Fakt mi přišli hrozně jako nadaný. Nevím jestli to je nějaká, nad tím jsem přemýšlela vždycky. Protože tam chodili, my jsme tam nikdy neměli vysloveně nějaký lidi, který. spoustu jako lékařek, geoložka, lékařka dětská, oční. Že mi přišlo že jsou to nějaký jako inteligentní lidi a nevím jako z jakýho důvodu tyhle ty lidi si vybíraj tuhle podporu, že by to i zvládali i jako asi to. A tak měli i takový děti nevím, kladu si tu otázku jako čím to je. Mě přišli jako vždycky zajímavý ty lidi co tam teďka choděj. Tak to byly v rámci té češtiny, kdy jsme se bavili o tom, to byly vysokoškolsky vzdělaný lidi no. A ty co byly vyučený jako kadeřnice a kosmetičky tam byly párkrát, protože si tady velice brzo našly práci. Oni k tomu asi nepotřebovali tolik ten jazyk a vim že si tu práci našly asi líp, kupodivu. Tak jestli si chtěj najít práci v oboru, tak mají před sebou hromadu práce. - s doktorama, voni mi řekli že to je tedy jako složitý – já nevím, jestli nemaj nějakou výjimku teďka uprchlíci, ale oni si musej vystudovat defacto znova – no říkaly že to je strašně náročný získat všechny papíry k tomu, aby to mohly jako dělat. Nemůžou sehnat zubaře, je tady málo zubařů. A oni říkaj, že sem přišli zubaři a mohli by dělat zubaře, ale jako nemůžou.

B: To je zajímavý s tou skladbou těch klientů. Ty tam teda doposud děláš tu češtinu, a ještě mi řekni jenom teda jak často, jak to probíhá.

P2: Tak, to se taky vyvíjelo. Protože nejdřív těch lidí bylo hodně. A já jsem zjistila, že když jich bylo tak 15, tak už je to nekvalitní. Aby se všichni dostali ke slovu, aby udrželi pozornost, špatně se to kočíruje. Ta skladba ze začátku i mezi těma dětma byla strašně obtížná, protože každý uměl jinak. Někdo už by učil gramatiku, protože už se nějakým způsobem domluvil, a někdo jel úplně od začátku, neuměl ani abecedu, žejo. Takže já vysvětlovala něco, co už ostatní měli dávno zmáknuto, tak mi ztrácely pozornost, usínaly tam, a jako skloubit tu hodinu. No, a ještě těžký bylo, že já nikdy nevěděla, kdo tam přijde. Protože to je otevřený, že jo, komunitní centrum, teď je hodina češtiny můžete přijít kdo chcete. No tak já jsem se na to nedokázala nějak jako připravit a individuálně nastavit v té skupině, protože byla hodně jako různorodá. Chodili tam právě i jako věkově rozličný. No tak jsme to pak rozdělily na děti a dospělé, to dávalo jako smysl. Pak když se otevřely školy, děti byly přijatý tak už nám chodili jenom dospělý. No a já jsem si řekla, než abych učila 20, 15 3hodiny jako v kuse, že to radši rozdělíme na hodinu a půl na dvě skupiny. A což mi přišlo úplně přirozený, ty lidi ubývají. Takže momentálně máme možnost dvou skupin, ale už jedem jenom jednu, protože teď jich chodí tak 6. Dávaly jsme si strop tak 10 lidí na jednu skupinu, další už dáme do druhý, no a teďko už se mi

nenaplní jako ta jedna. Chodí opakující se, někdy někdo přijde já nevím kupodivu jako po měsíci. Jak jako studují nebo chodí do práce, tak jako si dávají pauzu, někdy se vrací a pak jsou tam nějaký, který jsou fakt jako stálý.

B: No a jak se cítíš jako učitelka češtiny jako po roce a půl?

P2: Teď už se tam cítím výborně, protože oni už umí česky a vysloveně konverzujeme, a to už je pro mě jako jednodušší. Protože tím jak jako nejsem učitelka, tak je to pro mě těžký, no. Oni se mi, když se mi třeba ptají na zvrtný zájmena, proč to tak je, tak já nevím, prostě se to tak musí naučit. Nedokážu to prostě vysvětlit. Že některý věci fakt jako nedokážu vysvětlit. V té konverzaci to už takový lepší. Zkoušeli jsme chvíli ale jako gramatiku, že jsme jeli tvrdý a měkký souhlásky, obojetný. Jeli jsme cvičení s vyjmenovanejšma slova. Ale tam to právě shořelo na tom, že jak jsou ty lidi už jinak jazykově vybavený, co už jako zvládaj a tím jak se střídaj, tak já nemůžu v jeden jen probírat vyjmenovaný slova po m a druhéj tejdě si naplánovat druhý písmeno, když jsme tam měla jiný složení té skupiny. A vlastně to složení té skupiny na tomhle to pohořelo. Protože nikdy není stejná a nemůžeme plynule navazovat na to co už jsme se naučili. No, takže ta konverzace je v tutom taková lepší. Protože konverzovat se dá na ty samý témata. Kdyby tam už někdy jako byly, nevdí, že si to zopakujou, někdy jako příště, no a anebo se daj vymýšlet čím dál tím víc, to je prima.

B: Ty jsi tady trochu nastínila na začátku tu myšlenku KC, co to jako je. Mohla bys to prosím trochu jako shrnout, jako co to je KC?

P2: Pro mě, tak jak to bylo myšleno, ale fakt jako pro mě, tak bylo fajn, že budou mít jako prostor, kde se můžou scházet, kde ty lidi budou na tom vlastně jako stejně, jako jsou ty ostatní. A o tom sdílení, že si můžou předávat zkušenosti, že si můžou předávat nějaký rady, zároveň se tam cejtít jako dobře. Pro mě je to nějaký takový bezpečný místo, jako kde na mě nebudou pohlížet jako na toho uprchlíka, ale já tady jsem tak jako ostatní tady jako jsou, a navíc tady mám podporu. Když něco potřebuju, tak můžu oslovit ostatní a někdo mi jako pomůže. To je pro mě jako komunitní centrum.

B: Myslíš, že se to odehrává?

P2: Myslím si, já nevím, jak to bylo v těch jiných hodinách, v tom rozvrhu plánovaných aktivit, co jsme jako měly. Ale myslím si, že při těch mejch hodinách určitě. Už tím, že tam opravdu chodí ty lidi jako opakovaně, znají se mezi sebou, znají mě a nevdí, že máme češtinu, protože právě při konverzačních tématech se otevírají. Chvílemi opustíme češtinu, ale můžeme si říct, kde se co nachází něco, co zrovna potřebuj, kde nabírají pracovníky vč. Ukrajinců, kde jsou kteří lékaři apod. vyplňujeme spolu rezervace k lékaři apod – jsem bod podpory, nestydí se, nebojí si říct o pomoci. Mezi sebou se znají, navázali vztahy.

Komunita – během češtiny se často opustí téma a řeší se, co klienti zrovna potřebují – kde je jaký lékař, instituce, volná pracovní místa apod. Klienti mají k P2 důvěru, nebojí se a nestydí si říct o pomoc. Znají se mezi sebou, navázali vztahy. Př. Mezi klienty je oční lékařka a také maminka chlapce, který měl nějaký zánět v oku. Mohly spolu situaci diskutovat, lékařka zde chlapce zběžně prohlédla a potvrdila správnost léčby, které se jim dostalo v české ordinaci. Klientka – matka si tak potvrdila, že si s lékařem dobře porozuměli a že je důvěryhodný.

Užitečnost centra, jak proniklo do fungování Latusu

- Do Latusu – že jsme to zvládli, naplnit ukazatele projektu – kapacitu (řešila P1), lidi vždycky přicházeli. Pro P1 není nic problém, ona všechno vyřeší. Sana – tam jsem se chvílema bála, že to nenaplníme, jestli jí to neujíždí. U P2 ne.
- KC teď jak to mám – pro mě je to hrozně příjemně strávenej čas, příjemná hodina a půl, ale je to na úkor mojí práce – mohla bych dělat něco jinýho. Jsem trošku ráda za tu zkušenost, když se ten projekt jako otvíral, tak já jsem v tom hlavně viděla pozitivní to, já jsem chtěla nějak jako přispět všem těm Ukrajincům, nějak pomoc a nevěděla jsem moc jak. Tak samozřejmě jsem vozila nějaký sbírky, ale přišlo mi to takový málo. Ale když přišla myšlenka komunitního centra, to je takový jako lepší. Říkala jsem si, tak já budu mít, jak pomáhat, něco, co má větší smysl než odnést někam nějakou krabici s věcmi.
- Tak si říkám, že i jako zpětně si řeknu, tak já jsem těm uprchlíkům pomáhala tím, že jsem učila česky. Když jsem to říkala před svýma dětma, jsou malý a moc tomu nerozumí a ptají se mi na to. No říkám, že učím Ukrajince češtinu, aby se tady dorozuměli. Tak já z toho mám takovej dobrej pocit, že činím nějaký jak dobro a že zpětně si řeknu, že jsem tam něčím taky jako přispěla. Že i ty děti na to můžou bejt trochu jako pyšný, nebo já nevím, jak bych to řekla, že jejich máma dělala něco takovýho. Přijde mi to hezký, právě i s těma dětma to takhle řešit.
- Teď jsem taky ráda, že už to skončí, že už se budu moct věnovat svojí práci. Ač jsem tam chodila ráda. Ale zároveň vnímám – oni se mi ptali, jestli to bude příští rok – tak říkám, že už ne, protože už to není potřeba. Vy už česky umíte. To, že nerozumí všemu, to nevádí. Já vám rozumím. Někdy se 2x – 3x zeptám, ale pak se stejně spolu dorozumíme a tím si myslím, že se naplnilo to, co jsme chtěli. Když už jsou tady 2 roky, tak by to měli zvládnout sami. Už dostali odporu a teď už můžou samostatně.

Konec – vplynulo to jenom takhle mimochodem. V Latusu jsme se o tom spolu nebavili. Teď už ani nemáme porady, které byly. Teď už to tak jako, nevím. Od vedení nemám žádné instrukce, asi prostě konec – že vzniklé komunitě koncem centra bude chybět rámeček, ve kterém vznikla. Nevím.

Užitečnost, solidarita – plány do budoucna – nemám potřebu už nic dělat, nenapadá mi, co bych měla dělat. Vlastně ani nemám přehled, co víc jim poskytnout.

Zpětná vazby od klientů – chodí i jinam na češtinu. Zrovna včera – dopoledne chodí po kurzech češtiny. Vždycky mi děkují, že to bylo fajn zpětná vazba je, že se ty lidi vrací. Vlastně neznám jejich motivaci. Kdyby jenom nechtěli být doma sami, to nevím – nad tím jsem dosud nepřemýšlela, že oni tam nemusím chodit jako na češtinu, důvod může být jiný – setkat se s ostatními a tak. Dostávala jsem vánoční dárečky, které vyráběli – háčkované látkové ozdoby, kartičky z McDonaldu pro moje děti od paní, která tam pracuje – i to je zpětná vazba, že na mě myslí.

Šla bys do toho znova, co dělat jinak příště

Šla bych, ale proč – otvírali jsme to, abychom se tady nějak zachránili. Nechtěla bych přijít o tuhle práci. Ono to tam běží jako nějaká paralela prostě. Bez ohledu na tohle, tak bych do toho stejně asi šla. Ono fakt – jestli jsme mohli nějak pomoci, tak to byla dobrá cesta jak.

Možná bych se víc zajímala od začátku, protože když jsem na to zůstala sama, tak jako, měla bych být víc připravená, že i ta zodpovědnost může zůstat. Víc bych přemýšlela nad tím, co všechno odkejvu, do čeho se zapojím, napřed jsem řekla, že tam budu k ruce a pak když je to na tobě. Asi bych byla víc v pozoru, víc při věci, víc přítomná v těch chvílích, kdy se rozhodovalo o tom, co jako bude, tak to asi jo. Ale jinak – já jsem do toho šla, že to dělám nejlíp tak, jak to umím, takže jinak asi úplně ne.

V létě 2022 absolvovala seminář os asi magistrátu. Vedla jej psycholožka z Ukrajiny, bylo tlumočeno. Mimo jiné mluvila o syndromu přeživšího – pocit provinilosti, že jsem dopadl lépe, než ostatní – velmi emotivní, protože ona sama nechala na UKR rodinu a sdělila, že syndrom má.

Dilema – souvisí s charakterem a povahou. Supervizní témata. Mám vyšší práh toho, co vydržím. Musím vědět, jak s tím pracovat. Já jsem jako sytematik. Takže když jsem pod tlakem, tak já si potřebuju napsat v bodech ten plán a odškrtnout. Potřebuju vědět, že mám být na KC ve středu dopo a čt odpo a pak už si můžu přizpůsobovat zbytek práce. když už vím jak, tak to zvládnou. Pro mě je nejdůležitější udělat ten plán. Podle toho se už řídit je jednodušší.

Příloha IV

Přepis rozhovoru s pracovnící 4

Na podzim 2022 jsem se rozhodovali, jestli budeme pokračovat, o tu službu byl zájem od těch dospělejších znovu jsme žádali. Já jsem našla – úřad vlády, MV a nadace, v druhý půlce roku jsem našla ten úřad vlády – jedná dotační výzva, byla zaměřená na ženy. To vlastně souhlasila s cílovkou, která k nám chodila. Rozhodli jsem se, že vlastně nějaký ten basic už ty ženy asi mají, jako vyřešenou svojí sociální situaci, docházejí někde na češtinu atd. že bysme se zaměřili na nějakou kvalitu života, well-being a takovýchle věci. A to se hodně korespondovalo s tím, co bylo v té výzvě. V rámci projektu jsme vymýšleli aktivity. Rádi bychom, aby mámy s dětma víc poznali město, byly v nějaké komunitě. I když si myslím, že oni už jako jsou v nějaké komunitě, ale chtěli jsme je tom podpořit. Pak jsme se chtěli zaměřit na možnost náplň volného času, relaxace, kulturní vyžití. Zařadili jsme jógu. Pak jsme se chtěli zaměřit nejen na výuku češtiny, ale nějaké vzdělávání – semináře na téma finance, půjčky, co si může dovolit zaměstnavatel a co nemůže atd. tohle všechno se rozjelo. Ještě jsme zkoušeli k tomu – v roce 2023 - protože ty matky vyjadřovaly zájem o to, aby se ty jejich děti potkávali s českýma dětma a navazovali se na českou komunitu a zlepšili se češtinu – zkusili jsme zařídit „školku“ – na principu dětské skupiny, několik dní v týdnu. Další velkou změnou byla ta, že jsme přijali ukr. psychologku. Kdy z mého pohledu to bylo velmi dobrý. Protože odborně uměla pracovat s ukr dětma, chodili k ní lidi na poradenství, což mě přišlo skvělý, protože my jako Češi jim to nabídnou nemůžeme a tak. Ale to nám bohužel skončilo, protože ona měla úvazek ještě někde jinde, větší, takže se rozhodla pro to. To mě přišlo, taky proto, že jsem terapeut, jako skvělá služba a myslím si, že jí ty lidi potřebují. Dejme tomu toho prvního půl roku poměrně byl zájem o jógu, a i lidi chodili na vzdělávací semináře, ale ty si myslím, že je tolik jako moc nebavili. Začalo se ukazovat, že mají zájem o výuku češtiny, taky si myslím, že ještě pořád byli jako lidi, kteří potřebovali zajistit základní sociální věci. Že ten náš předpoklad, že už mají všechno vyřešený a že už se budeme soustředit na nějaký jiný potřeby než ty základní, tak se začal trochu rozpadat. Školka pro ně nebyla tak atraktivní. Myslím, že když už, tak by potřebovali hlídání dětí od 7 do 4 jak klasikou školku, což my nejsme z kapacitních, personálních i prostorových důvodů schopni zajistit. Jóga se pak vlastně jako by úplně rozpadla. Přesto léto přestali ty lidi chodit, to jsme předpokládali. Pracovnice, která měla tu jógu, byla 6 týdnů na nemocenské. Zkoušeli jsme nabízet ženskou skupinu ohledné péče o sebe, ale o to nebyl zájem. Takže ta jóga z toho prostoru úplně zmizela – důvody – prázdniny, nemoc kolegyně dlouhá a pak už se to znovu nenastartovalo vzdělávací semináře vlastně taky upadly. Zkoušela jsem nějakou chvíli mít – přeorientovat na nějakou konverzační češtinu. Protože druhá kolegyně se zabývala výukou češtiny i s gramatikou. Pár setkání bylo, během toho jsme pokračovali ve vzdělávacích tématech. Ale ty klientky říkaly, že mají

spíš zájem o výuku gramatiky. Tam se vytvořila stála skupina a už se někam posunuly. Každopádně myslím, že pro ně bylo lepší, když je učila kolegyně. Jsou na ní zvyklí od začátku. Ona je hodně precizní a brala to opravdu jako výuku češtiny, zatímco já jsem to pořád brala spíš jako to vzdělávání. Takže jsme upustili od tohoto. Namísto jógy jsme přijali na kousek úvazku pracovníci, která s mámama a s dětma chodila ven po městě, kulturní aktivity. V této podobě jsme to dovedly až do konce. Když máme za sebou poslední setkání. Projekt jsme slavnostně ukončily. Vzhledem k tomu, že ten přísun těch lidí je menší a vzhledem k tomu, že si myslím, že už tady mají vytvořenou komunitu a nás Čechy na to well-being nepotřebují, že si to zajišťují sami. Jak to mám odpozorované od těch ukrajinských kolegyně i od mých ukr sousedů, oni si jedou to svý nezávisle na nás. Mají svou restaurace. Jezdí na vystoupení svých ukr zpěváků, spolu si slaví narozeniny. Myslím si, že to funguje tak, že ty nově příchozí se jako nabalují na ty rodiny, co už tady žijí dlouho.

Co jsi dělala v centru, jaké dovednosti jsi využila? Vzdělávání/konverzace. Dobrou orientaci v dotačních řízeních, v psaní projektů – mám letitou zkušenost, jde mi to a baví mě to – vymýšlet ty myšlenky, vize. Využila jsem organizační a manažerský dovednosti, byť to byl pro mě postranní projekt, tak jsem se tomu zdaleka nevěnovala tak, jak bych mohla. Kdyby tady byl člověk na mojí pozici, který by měl 0.1-0.2 úvazku jenom tady na to, tak by to bylo jiný. Ze sociální práce – schopnost komunikace s klientem, byť v jiným jazyce, schopnost předat nějakou myšlenku v rámci vzdělávacích seminářů a tak. Počáteční idea pomoc matkám s dětmi, protože jsme terapeuti – nešlo kvůli jazyku – geniální bylo najmout psycholožku

Další věci, co nakonec nešlo – měla jsem představu, že se nám víc podaří terapeutický věci, nějakou naivní představu. Možná jsem si představovala, že když by nebyla jóga, i jsem to vlastně nabízela – že bych zkusila ve skupině arteterapii – o to taky nebyl zájem. Proč – myslím si – i s mi po potvrdila – že ty lidi na tom nejsou tak, aby měli potřebu tady těch aktivit. Pořád zajišťujou jiný potřeby než nějaký jako duševní, spirituální.

B: Jak bys zhodnotila, jak jste to zvládli – i z hlediska času – dělalas to okrajově – jak vám to šlo? P3: Heleď šlo. My jsme si ten úvazek dobře rozdělili. Nějak se nám to dařilo. Já sama za sebe vím, že jsem tomu mohla věnovat víc. Moc mi nejde se dělit do víc rolí. Třeba P2 fungovala perfektně tak, jak měla. Ona si umí zorganizovat práci.

Zpracování ukr pracovníci – vlastně dostaly pokyny jen ohledně administrativy, nikoliv pracovní postupy na práci s klientem – toho jsem si vědomá, vím, že kdyby šlo o někoho s jinou povahou, mohl by to být problém. Já jsem vyžadovala velkou samostatnost a říkala jsem jim, že tady jsou základní věci, které musíme udělat a musíme je vykázat – doprovody na úřad, výuka češtiny, psaní životopisů atd., ale nechávám to na vás a když nebude vědět, tak přijďte. Myslím, že důležitou součástí bylo, že P1 měla telefon, na

kterým se v rámci skupiny lidi taky sdružovali. Taky jsem to po těch holkách chtěla, aby si to mezi sebou předávali. Myslím, že Saně jsem věnovala víc času než P1, ale ta taky byla trochu jiná – takže vlastně předala, nebo doufám, že předala, co dostala.

Komunikace – ukončení projektu – P1 to věděla mimochodem, nikoliv oficiálně. – zase věc komunikace. Ona věděla, že může přijít, ale věčně se třefovala do doby, kdy jsem neměla čas. Takže to pak asi trochu vzdala. Takže tohle jsem neukočírovala. Tím, že jsem napsala ty projekty, tak jsem si myslela, že to prostě všichni musej vědět, jak je to vydesignovaný. Určitě jsem minimálně na začátku, když podepisovali smlouvu, tak jsem jim to říkala. – jo, to říkala, ale z hlediska ukončování služby – ona má svoje soc. sítě zaangażovaný v tý práci – teď si musí poradit s tím, že to končí, ale ty lidi jí budou kontaktovat asi pořád. Přijde mi nedořešený. – myslíš, že by potřebovala pomoc – nevím, to se asi ukáže, jestli si to bude umět sama ošetřit. Služební telefon, na který byly klienti zvyklí, se vypne. Ale pravda je ta, my jsem se o tom s P2 bavily a dohodly jsme se, že koupí chlebičky, přitukne si s klientama. Já jsem tady bohužel nebyla, poprosila jsem P4, aby se tam zastavila jako ředitelka, něco aspoň trochu proběhlo s těma klientama. Na náš web jsem pověsila, že KC končí, poděkovala jsem donátorům, kolegyním i klientům. Pravda je ta, že by P1 mohla dejme tomu to nějak oficiálně vyvěsit. Teďka je to komplikovaný v tom, že Latus prochází transformací a než se to dokončí a než se rozloučíme s některýma klientama, tak já momentálně mám o 20 klientů víc. A to je prostě vidět na těchle věcech. Tu prioritu má a vždycky měla terapeutická práce s klientama a je to prostě na tom vidět.

Šla bys do toho znova – hele, tenkrát nám to strašně pomohlo, protože nám ten projekt pomohl zachránit chod organizace. Takže jo, kdyby to bylo takhle potřeba, tak určitě. Tenkrát to taky bylo jiný, protože si myslím, že já jsem hodně prožívala začátek války. A to mělo taky vliv. Teď už jsme jako otrkaní, to že se někde střílí – no furt se někde střílí. Tenkrát to bylo jiný. To je těžká otázka z tady těch dvou úhlů pohledu. Teď v týchle chvíli tak jak to je a jak je válečnej konflikt táhlej a rozjetej, tak už bych to nezakládala. Tenkrát to bylo něco jinýho a rozhodně to nebylo jako jenom proto, že jsme si potřebovali zachránit zadek v Latusu. P4 se tenkrát učila ukr, vozili jsme věci na charitu a tak.

Našla bys něco, co to přineslo organizaci? Určitě to bylo v něčem dobrý – P4 si to nezkoušela, ale znovu se vrátila do toho, jaký to je to skládat život organizace z několika projektů. To je hrozně složitý. Pro mě to mělo přínos v tom, že jsem si zkusila napsat projekt v úplně jiným ranku a taky jsem v tom projektu nějak participovala, někdy víc někdy míň. To je určitě zkušenost, ze kterých se dá vytěžit.

Místo psycholožky nastoupily dvě kamarádky P1 na volnočasové aktivity a na doprovody, čeština, soc. práce.

Příloha V.

Přepis rozhovoru s pracovnící P4

Projekt byl, abyste zaplácli finanční díru – no původně ta myšlenka takhle vůbec nebyla. To až pak potom, když vypsali ty projekty. Původně ne, nebo já takhle vůbec nepřemýšlím, protože já vlastně vůbec nerozumím týchle oblasti. Ale protože to bylo celosvětově problém, a protože já tady na ty věci slyším a když můžu něco přispět a v tý době to bylo spíš o tom, že naši lidi neměli plný úvazky. Tak jsem prostě říkala, že si prostě otevřem. Máme tam dole kanceláře, vyplní ten čas, který stejně nenaplňují tim doprovázením.

Název – hele P3, použijem tam Latus, budem odvážný, nebudem se skrývat.

Co jsi dělala na začátku – ve mě ta válka vzbudila velkou aktivitu, mnoha směřama. Že já už nevím, co bylo první, no první určitě bylo tohle. Že máme volnou kapacitu, že máme dolev volnej kancl a tak prostě můžem snadno vytvořit – na to ani nepotřebuje žádný peníze, tady vytisknu pár letáků, někam to rozlepím, rozešlu na ospody a kontaktní centra, úplně na zelený louce to začalo. To nemělo žádnou jako myšlenku. Jenom jako pojd'te se potkat a zkusme pomoci v těch prvních krizovejch situacích, když se tady teda jako ocitnu v cizí zemi a rozumím já nevím nějaký jako jedno slovo. To pro mě bylo úplně strašný v tom, že si myslím, že kdybych neměla děti, tak to takhle neprožívám, nevím, jestli bych dospěla k tomuhle kroku. Ale já jsem si představila jako sebe, že jdu s těma dětma bez toho chlapa někam prostě támhle jako kilometry daleko. Tak to mě přišlo naprosto jako hrozný a říkala jsem si, že můžem, tak to udělám. Ale nevěděla jsem, co přesně, tak budem reagovat na tu situaci jak oni budou přicházet. A pak to nabalovalo jako další, pak už to šlo jako horem pádem.

P3: (byla chvílemi přítomna v místnosti) Ještě jsem si vzpomněla na to jak náš supervizor tenkrát řek, že je možná čas na to, aby Latus dělal chvíli něco jinýho a chytil nějakou jinou vlnu.

P4: A on nám předtím řek nějaký příklad – něco s vlnou, řekou.

P3: To si pamatuju, že možná je jako nějaký prostor, abychom se chytli jako jinde, dělali něco jinýho, než doposud.

P4: My jsme byly takový rozmrzelý jako obecně. Jak jsme se rozhodovali, jestli to zavřem – to bylo 4 měsíce potom, tohle rozhodnutí. V září jsem zjistila, že nemám na prosincové výplaty, po tom, co jsem v září nastoupila zpátky do funkce, tak mi kolega, kterej tady hospodařil, zapomněl říct, že nemam na prosincový výplaty v tom roce. To prostě nejde takhle dělat. To musíš řešit dopředu. A to jsem přemýšlela, že to zavřu. To jsem byla hodně vyfrustrovaná. To bylo hrozný, nejhorší období. Pak přišla válka. No tak to bylo tak všechno dohromady. Z tý velký frustrace ti najednou dojde, že zas nemáš takový

problémy a že dokonce ještě můžeš jako pomoci. Já jsem tenkrát nevěděla, jestli ten rok jako dojedem nebo nedojedem. Já jsem měla problém v tom roce předtím, když jsem to na konci toho září zjistila. Zjistila jsem to 28.9. a do 30.9. se podávaj projekty na následující rok. Takže jsem věděla, že to nestihnu. A ani jsem nemyslela, že ho potřebuju, ten projekt. Tak to byl jeden problém, že jsem si musela na ty vejplaty půjčit a to neskončilo, stála jsem v lednu úplně před stejným průserem. Že nevím, jak zaplatím lidem. Já jsem měla peníze třeba na půl roku. A tohle jsem jim musela říct. No a do toho válka. Tak jsem si pak řekla, že aspoň budem dělat dobrý skutky. To mělo spoustu takových jako konsekvencí – tahle situace v Latusu – proto možná ten supervizor, teď mi to dává smysl. Jsem ani nevěděla, jak dlouho může jako trvat takováhle pomoc. Jsem nevěděla, jestli ty lidi přijdou a co když jich přijde jako moc. Co budu dělat. Takže čistej papír, zelená louka. Tak to byl začátek.

Měla jsem v prvním roce úvazek na funkci, kterou bych měla mít i v tomhle – dělám mzdy, dělám výkazy, dělám tenhle ten servis. Měla bych hlídat rozpočet, aby byl vyčerpanej tak, jak má. Takže v tom prvním roce jsem to měla, ale v tom druhým jsem jako chtěli pokračovat, tak jsem to v rámci zvýšení šancí na to, že to dostaneme, tak sem si to tam nedala, že to snížilo náklady. A říkala jsem si, že to stejně nějak jako dělám, stejně bych si moc neupravovala nějakou dosavadní úvazek a práci bych si neubrala. Původně jsme tam měla 01-02 a teď nic.

Dělala jsem technicko-účetní servis, celou dobu. Hlídat projekt s tím, že jednou jsem na to měla úvazek a jednou ne a na přímý práci jsem se nepodílela. To jsem nechtěla. Nebo takhle, to víš, že bych chtěla. Já jsem se učila tu ukrajinštinu, já jsem měla svého učitele a učila jsem se a měla jsem takovou představu, že to třeba může být důležitý při prvním kontaktu s těma dětma. Viděla jsem se u těch dětí. A ty dospělí už jsme věděli, že budeme mít tlumočníka. A to už bylo potom taky neudržitelný, a navíc se ukázalo, že to není potřeba. Oni to moc nechtěli, řešili úplně něco jinýho. Jsem fakt pochopila, že nějaká terapie je asi poslední, co je v tu chvíli zajímavé, takže jsem pak už přestala snažit. Ale moje představa, jak se v tom angažovat přímo, když by byla nějaká, byla tahle. Ale to se ukázalo, že není. Takže pak už jenom vyloženě účetnictví. Případně P3 mě několikrát oslovila. To bylo domluvený, že když bude potřeba, tak mě osloví a přizve.

Z hlediska potřeby pomáhat – dělala jsi něco jiného mimo centrum – osobně – jo, nakupovala jsem furt, šampony, plínky. Někam jsme to vždycky odvezli. Teď už to nedělám, ale finančně přispíváme jako rodina. To šlo tak sponátně. Chodili nějaký výzvy, teď už nechoděj. Ale kdyby přišla, tak znova půjdu a nakoupím.

Solidarita – Já si myslím, že jsme byli jako ČR fakt jako dobrý. I když to bylo jako situační, tak to bylo dobrý. My to asi nějak jako umíme.

Ovlivnilo centrum chod Latusu a co si odnášiš – neovlivnilo, snažili se být hodně samostatný. Já vlastně ani nevím, jak to probíhalo mezi P3 a holkama. Vim, že tady jako občas přišli a potřebovali jako prezenčky. Možná to tam měli v nějakých chvílích jako blbý, že neměli všechno to, co potřebovali, ale to jsem se snažila udržet v té roli, že to je P3 a musí to řešit P3, a že kdyby potřebovala, tak přijde. To se učím pořad, dát důvěru těm lidem, který jsou pod a věřit, že to nějak zvládnou. Ale vnímala jsem, že tam někdy jako bojujou s nějakým nedostatkem prezenček.

A co si z toho odnáším – i přestože nevím, jak z toho pocit mají oni, tak si odnáším to, že tam dělali dobrou práci, užitečnou. Myslím si, že pomohli mnoha lidem, odnáším si, že to nebylo zbytečný.

Šla bys do toho znovu? – jo, úplně stejně, já reaguju tady v těch situacích dost podobně. Když je potřeba pomoci, tak já jako půjdu. Nějak. Ne třeba fyzicky, ale třeba něco vymyslím, nebo pošlu ty peníze, nebo nakoupím, tak to jo. Určitě bych přemýšlela, jak to podpořit, tu situaci. To jo.

Náplň centra – komunitní centrum, komunita – já vlastně o tom moc nevím. Co se týká nějaké teorie KC, tak – já si představuju komunita jako nikdy jsem nečetla. To že se to nazvalo KC bylo protože, že jsem nějak věděla, že se to tak nazývá, a předsatvuju si prostě skupinu lidí který sdílí nějakou společnou záměr, cíl, hodnoty a schopní si v tom jako pomoci, to je pro mě komunita. Ale v životě jsem se tím jako nezabývala, ale to že se to takhle jako nazvalo bylo proto, že jsem věděla, že tady vznikala ta centra no.

Konec - je tam asi šest lidí, co se schází pravidelně, mají vztahy – vidíš, to jsem ani nevěděla, já jsem spíš představovala, že se tam ty lidi víc střídaj. Otázky – co s tím – odpovědnost v tom – to je prostě těžký. Skoro si říkám, že – projektová činnost neziskovek je v tomhle trochu smutná. Ty projekty začínaj a končej, ty neziskovky prostě nemaj jiný možnosti, co s tím udělat ale zrovna tady u toho mě napadá, že jestli mají spolu vztah – já na jejich místě bych se domluvila, že se budem scházet dál bez ohledu na Latus. Nemyslím si, že nás jako potřebujou, aby mohli fungovat. Mají to ve svých rukách. Projektová aktivita je tak. My máme činnost, kterou vidíme dlouhodobě – to doprovázení – a k tomu si můžeme projektově většinou na jeden rok – tohle bylo vlastně skvělý, že se nám to povedlo na dva rok udržet. Většinu je to roční projekt. Ale ty nemaj komunitní charakter. Rozumím tomu, proč se na to ptáš, není tam v tom ten prvek. Ale jako fakt by se k tomu na jejich místě tak bych se scházela u kafe. Musíme umět taky ukončovat věci. Já to moc neumím. Já mám problém i s dočtením knížky. Tohle mi zrovna přijde docela snadný, udělat. Odpovědnost organizace a odpovědnost klientů za své vztahy/aktivity

Dotaz na můj externí pohled; Něco dodat – ne, díky, že jsem se mohla takhle zamyslet, podívat se na to zpětně.

Příloha V

Poznámky z pozorování

5.4.2022 – otevřené komunitní centrum

P3 a P4 jsou pozitivně zaskočeny zájmem a intenzivně hledají, jak a co dělat, potřeba tlumočení.

Praxe 12.4.

KC se bude pořádat i ve středy

Přichází asi 7 lidí – paní hledající práci, která přišla už minule, její známá s toutéž prosbou, paní hledající práci v Tachově, manželský pár hledající bydlení pro 5člennou rodinu a ještě jedna paní, která hledá brigádu jen na hodiny, kdy má hlídání pro děti. S někým z nich je tu chlapec, který celou dobu sedí vedle na telefonu a sluchátkách.

Přichází pán z úklidové firmy, kam se volalo minule. Vysvětluje, zdvořile, ale velmi na rovinu, jak to má vzhledem k jazykové bariéře (slíbil firmám, kam dodává úklidové pracovníky, že se dorozumí česky – firmy mají špatné zkušenosti s cizinci, protože se např. ani nešlo domluvit, v které místnosti uklidí apod.), nabízí práci, kterou bude mít v červenci, předává se kontakt.

První Paní zmiňuje, že už se nechystá vracet. Nemá kam, manžel je taky tady a děti jsou dospělé. Hledám práci, obvolávám různé nabídky. Přichází Sana a baví se se všemi, řeší jedno přes druhé, moc netlumočí, hodně říká své názory. Přesvědčuje o tom, že pracovní agentury nejsou výhradně mafie a že to je ok.

Zakládám seznam zjištěných agentur a Kauflandu, jak to s prací je. Sana konstatuje, že je nanic, když k nám lidi přijdou a vlastně se nic nevyřeší, nedotáhne do konce. Chtělo by to rovnou už mít připravené nabídky, které budou fungovat – domlouváme se, že úterky budou primárně proto, abychom např. vytvořili seznam funkčních nabídek práce apod., středy budou věnovány české konverzaci. P2 si to představuje tak, že bude dané téma, např. nakupování, budeme si např. házet míček a snažit se mluvit, pomalu a srozumitelně, aby si klienti ověřili, jak se jim podařilo, co naučit – řada z nich se sama učí, ale nejsou to schopni použít v praxi. Navrhuji i tvorbu životopisu, aby měly co posílat do agentur.

Poznámky: Angažovanost pracovníků a očekávání vstřícnosti společnosti

Tlumočení – není nijak nastaveno, prostě plyne, sama Sana je velmi angažovaná a chápe se nejen jako tlumočnice, ale i ten, kdo sám aktivně pomáhá

20.4.

Výuka ČJ, rozhodnutí rozdělit den na dvě skupiny.

10.5.

Paní N – stále hledá práci, její kamarádky nyní nepřišly, hledají také, ale pomalu. Bojí se, protože neumí česky a mají tady manžely, už mají i vyřešené bydlení, takže na práci ta nespěchají. Paní si přináší jednu nabídku práce, nakonec se rozhoduje zkusit možnost od Sany (albert v plaze, balení zboží), říká, že chodí na češtinu někam na gymnázium

Se Sanou přichází dvě paní – podáváme online žádost o MOP, vygeneruje se kód, se kterým půjdou n ÚP, dostávají adresu.

P2 – přišla ke KC jak slepá k houslím, měla ho vést E, která ale odešla ze dne na den na rizikové, zřejmě už se nevrátí. Mají podstav, práce dost i bez KC, dnes střídá P3, zítra bude pouze ona.

Sana – jezdila do ČR poslední 4 roky na prázdniny pracovat jako pokojská do penzionu na jihu regionu, tak se naučila česky. Teď přijeli s manželem a dvěma dcerami ze Zakarpatí kvůli válce, chtějí tu být nastálo. Zatím bydlí v domě poskytnutým řec. církví.

Cílová skupina: komunitní centrum, registrace jako sociální služba se nechystá, nízkoprahově.

Další podobné: Amalthea v Pardubicích, Raven

11.5.

Čeština – Sana přináší téma u lékaře, P3 kreslí lidskou postavu a 2hod se bavíme ve větách, které lze použít u lékaře. Vtipné, užitečné, dobrá atmosféra. P3 si vzpomene na psychiatra. Jedna paní mimochodem řekne, že její dcera, 8 let, přestala mluvit – dostává kontakt na dětského psychologa – radost ze smysluplnosti služby.

18.5.

Tři lidi plus Sana, výuka češtiny, podle učebnice, kartičky, věci, fajn :). Paní, které dnes nepřišly už prý pracují v nějaké fabrice ve městě.

Dilema: profesionalita? Tlumočnice je učitelka z Ukr., která je zde krátce. Přijde mi, že některá její řešení jsou zkratkovitá a je z nich cítit její neznalost prostředí – má plný úvazek na pomoc cizincům.

31.5.

Chlapec 17 let, za dva měsíce 18. přišel sám před dvěma dny, má tu tetu s TP, u které je. Nechce zpět kvůli branné povinnosti. Jak a kdy se kam nahlásit a o co požádat? – tel. Na CPIC, na KACPU, s tetou, pokud je ochotná za něj převzít odpovědnost – přišel by na KACPU OSPOD, kde by odpovědnost podepsali. Požádá o dočasnou ochranu – už není strpění (je jen pro ty, kteří tady mají nějaký pobyt, který jim končí). Pokud teta nebude

chtít být zákonný zástupce, může počkat do narozenin a o ochranu požádat až potom samostatně nahlásit se ale musí. – dojde si tam s tetou zítra, ta mluví česky.

Sana bude končit, hledá se nový tlumočnick. plný úvazek, přítomnost v KC a jindy být na telefonu a administrativa okolo grantu na něj.

1.6.

Čeština, 9 lidí, v út se bude řešit hledání práce

14.6.

Poradenství – hledání práce, brigády, školy a školky – zápis.

Paní A byla přijata do D. Přišla to říct.

15.6

Čeština, vedla jsem jí sama, P3 nemohla náhle přijít. 8 lidí, rozloučení se Sanou, která v červnu končí a já přijdu až v červenci.

20.7. – čeština, na delší dobu naposledy

Podzim

Domlouvám rozhovor s P3(na listopad), bavíme se o tom, jak budu chodit dále.

Prosinec – domlouváme spolupráci a podobu centra na další rok, budu chodit s dětmi pravidelně, nabídka úvazku na 4hod týdně.

2023

Leden

Otevření nových služeb:

- Po+čt dopoledne školka (já, P1)
- Út odpoledne obtýden volnočasové aktivity pro rodiče a děti a vzdělávací semináře (P3 hlavně)
- St zůstává čeština(P2)
- Čt jóga

Školka – koncept

8 – 12hod, po jen P1, v čt já a děti – čeština

P1 hlídá, pouští pohádky ke svačině, aby děti zůstaly v klidu

Čím to obohatit – později procházky na hřiště, zrušit pohádky během jídla? Společné hry, písničky, říkanky? – česky a ukr?

Během měsíce přišly dvě děti, společně.

Nastoupila psychologka, pracuje v charitě i v centru pod městem. Z Ukr má zkušenosti i s dětmi.

Únor

9.2. jsem nebyla – náhrada na češtině následující týden, zbytečně složitá příprava, klienti si vystačí s učebnicí a nechtějí nic navíc., v út odpo nikdo moc nechodí

Jarní prázdniny 13.-19-2. – skupinka 3 dětí z jedné ubytovny – nejstarší holčička zapojuje bez ostychu i moje děti (starší syn doma používá ukr výrazy), další 2 děti, chodí i po prázdninách, jsou spolu často – maminky si hlídají navzájem

Paní psychologka bývá ve školce. Hraje si s námi, bere si děti individuálně k sobě, chlapec s ADHD – P1 a psychologka zvládají s přehledem

Březen

Děti začátkem měsíce byly

16.3. jsme nebyli – náhrada Po 20.3. – Psycholožka konzultace i lidé mimo školku – do školky teď děti moc nechodí

Duben

Ve školce jsme víceméně sami. Občas někdo přijde v pondělí, fungují ale odpoledne pro teenagery

Květen

23.5. – Locika, online seminář interkulturní rozdílů!

Ze semináře: problém s nedostatkem klientů je i jinde. Někde kvůli tomu, že je služeb v lokalitě příliš mnoho, otázka špatné reklamy, motivace klientů chodit, jejich potřeby (např. podobně jako u školních obědů zdarma – my čekáme věčnost, matky chtějí dát svým dětem aspoň něco, tak vaří samy. Integrace probíhá pomaleji. Zatím zdaleka nejsou připravení řešit svůj volný čas, sotva se zorientovali, nesmíme zapomínat, že za životem na Ukr neudělali tlustou čáru – stále tam mají (nebo už nemají) rodiny, jiné blízké, řeší situaci tam, vyrovnávají se s traumatem)

Tipy na správnou komunikaci – viz prezentace

Bavíme se s P3 co dál – na školku teď chodí asi 2 děti, nepravidelně, spíš méně, pak děti nebo i dospělí na psych. konzultace, někdy jsme tam sami celý den. Jsem placená za to,

že mi psycholožka hlídá děti; i jinam klienti moc nechodí – pár stálic je na józe, dobrá je čeština, doprovody. Út odpo ted' víceméně neprobíhá.

Červen

Ve školce jen lidé na konzultaci, paní psycholožka konstatuje, že maminky vodí děti kvůli problémům, které ale mohou vyřešit ony – samy ale o konzultace nestojí. Trochu se sdílí o tom, jak prožívá válku, blízkého přítele v zajetí. Těžko to zpracovávám.

Domlouváme se, že od července už školka nebude, moje docházka se domluví individuálně.

Slunovrat – nepřišli klienti, psycholožka nás bere do parku, kde vážeme krásné věnce z květin, které trhá syn – Ukr. tradice, věnec – byliny, se pak mohou využít k léčivé koupeli. Bylo to krásné a dojemné – vzpomínky na Ukr.

Červenec

Paní psycholožka končí, potřebuje mít hlavní úvazek jinde, zůstane v charitě a ve CPICu, loučíme se. Dělán statistiky do projektové dokumentace, hrubé odhady využití služeb – tento projekt vyžadoval jen přesné vyúčtování. Využití služeb z prezenčních listin vypadá povzbudivěji, než jsem měla dojem ze školky.

Srpen

Já pokračuji v administrativě projektu, zvažujeme změny ve vykazování poskytované péče, aby byly přehlednější. Nakonec k nim nedošlo, P1 se orientuje. Chodím nepravidelně, jen si hlídám hodiny.

Září

Projekt je uzavřen, hledám další projekty, KC už ale nebude pokračovat, pomáhám dokončit i jinou administrativu

Říjen

Bavíme se otevřeně, že od nového roku nebudu pokračovat, potřebuji čas jinde. P3 v souvislosti s KC mluví hlavně o češtině a doprovodech, P1 pořád někde je., P2 stále vede češtinu, je vidět, že tam chodí ráda.

Listopad

Zjišťuji, že ne všichni mají jasno o konci KC – P1 i další uk. kolegyně sice ví, že o dalším roce se nikdo nebavil, že má smlouvu do konce roku, ale explicitně se to neřeklo – s klienty se o tom dosud nikdo nebavil. Ptám se P3, jestli o tom přemýšleli.

Prosinec

V rozhovoru s P2 jsem otevřela téma konce – asi i na základě toho se o tom trochu bavily, plánují slavnostní ukončení na češtině – klienti se už ptali, ale spíše tak, že to konstatovali, ujistili se. Nikdo v KC neřeší, co bude s klienty dál. Spoléhá se, že pokud by P1 měla potíže odstříhnout své soc. sítě od návalu klientů, že si o pomoc řekne. Dostala instrukce vyvěsit info o uzavření s odkazem na jiné služby.

21.12. – minulý týden proběhlo slavnostní ukončení KC, na češtině, udělala si čas P4, P3 byla pryč. Prý to bylo pěkné.

16 Abstrakt

GAŽAROVÁ B. *Komunitní centrum pro uprchlíky z Ukrajiny*. České Budějovice 2024. Diplomová práce. Jihočeská univerzita v Českých Budějovicích. Teologická fakulta. Katedra sociální a charitativní práce. Vedoucí práce Mgr. Veronika Zvánovcová PhD.

Klíčová slova: komunitní centrum, uprchlík, solidarita, adaptace, kompetence

Diplomová práce představuje Komunitní centrum Spolu, které vzniklo v reakci na příchod uprchlíků z Ukrajiny v důsledku ruské agrese z února 2022. Práce obsahuje historický kontext situace, možnosti pomoci, které jsou k dispozici v ČR, dále vymezení pojmu solidarita, etika v sociální práci a etické dilema. V další části je popsán vznik komunitního centra, ve kterém jsou zdůrazněny tři situace, které byly eticky nejasné. Jsou proto následně konfrontovány s některou z etických teorií. V práci je také blíže zkoumána adaptace pracovníků na novou situaci, protože centrum vzniklo v již existující službě s odlišnou cílovou skupinou. Z toho důvodu jsou také řešeny kompetence pracovníků v práci s uprchlíky. Empirické poznatky pocházejí z kvalitativního šetření metodami průběžného pozorování a polostrukturovaných rozhovorů.

17 Abstract

Community centre for refugees from Ukraine

Key words: community centre, refugee, solidarity, adaptation, competence

The thesis presents the Community centre „Spolu“, which was established in response to the arrival of refugees from Ukraine as a result of the Russian aggression of February 2022. The thesis includes the historical context of the situation, the possibilities of assistance available in the Czech Republic, the definition of solidarity, ethics in social work and the ethical dilemma. The next section describes the creation of the community centre, highlighting three situations that were ethically ambiguous. They are therefore subsequently confronted with some of the ethical theories. The adaptation of the staff to the new situation is also examined in more detail, as the centre was established in an existing service with a different target group. Hence, the competencies of the staff in working with refugees are also addressed. The empirical findings come from qualitative research using methods of continuous observation and semi-structured interviews.