

Rozhovor 4 22.08.2023

- **Jaká je vaše role ve vedení centra a jaké jsou vaše hlavní povinnosti?**
- Moje pozice se jmenuje projektový manažer, je jasné, že jsem zodpovědná za celý projekt, ale můžu říct, že tady ta zodpovědnost neleží jenom na mně, my jsme si tu pozici rozdělili mezi ředitele, zástupce ředitele a mě, protože zpočátku, když byl projekt teprve ve fázi rozpracovanosti, tak jsem tady ještě nebyla, Alexandra (ředitelka) se sešla s UNICEF a předepsali, formulovali požadavky, jak oni jako zákazník toho projektu obecně to vidí, co od toho projektu chtějí, jakých cílů chtějí dosáhnout, v jakém časovém úseku a v průběhu celého projektu. Nyní máme v Mriji 4 oddělení a každé oddělení má velmi pečlivě definováno, co bude dělat, na koho se zaměří, jaké výsledky chce vidět, a pak byl v rámci tohoto dokumentu HPD vypracován rozpočet. Mohu říci, že v té době byla situace jiná, snažili jsme se naplnit rozpočet projektu co nejvíce a máme opravdu jeden z největších rozpočtů v rámci různých pomáhajících center, to je na jednu stranu dobře, ale na druhou stranu ne tak dobře, protože se potýkáme s problémem, že mnoho uprchlíků nyní odchází, vrací se domů nebo se přerozdělují po Evropě a stěhují se do jiných zemí nebo jsou víceméně usazeni v České republice a dokáží se o vše postarat sami. Zpočátku, když jsme 10. ledna otevřeli, byl obrovský nápor lidí, první týdny bylo velmi rušno, velmi mnoho klientů. A teď, protože ten příliv opadl, jsme dospěli k tomu, že se ten rozpočet musí úplně předělat. Vše se přehodnocuje, něco s možností odkladu na příští rok, protože projekt máme do konce roku 2023 s možností dalšího prodloužení po dohodě s UNICEF. Celkově náš ředitelka kompletně udělala ten rozpočet, já jsem přišla na konci roku, seznámila jsem se se vším a začali jsme si dělat vlastní program, vést statistiku, stále komunikuji s programátory, teď ten program dopracováváme, protože nejdřív jsme měli jenom registraci a teprve potom jsme se rozhodli přidat nové funkce plus to bylo rozdělené podle oddělení - jaké služby poskytuje které oddělení, aby se o tom všem vedla statistika. Každý měsíc máme na základě tohoto programu velkou tabulku se všemi údaji - kolik lidí přišlo, kolik služeb bylo poskytnuto atd. Další způsob, jak plánujeme práci - používáme aplikaci Trello, je v ní poměrně snadné psát úkoly pro sebe i pro ostatní, je velmi pohodlné rozdělit si povinnosti a poslat vše najednou správným lidem, vidíte prioritní úkoly, ty další a tak dále.
- **Pokud jde o sledování úkolů, používáte Trello?**
- Ano, co ještě patří k mým povinnostem - musím sledovat, jak se plní naše úkoly v každé fázi, tj. jsem neustále v kontaktu s každým členem týmu. Musím chodit a mluvit a setkávat se s vedoucími oddělení a jejich zástupci. Stanovujeme si například úkoly na týden, nebo řekněme, že máme rozpočet na týden - na dva týdny musíme zajistit, aby bylo vše zapláceno včas. Také mezi mé povinnosti patří, motivovat pracovníky, řešit některé konfliktní situace, protože máme hodně zaměstnanců v různých odděleních a je potřeba někdy některé momenty urovnat a lidi motivovat, zejména první měsíce střediska byly náročné, jak jsem říkal, tok zákazníků byl velmi velký, pracovali jsme i po pracovní době. Navíc když jsme s tím vším začínali, nikdo neměl v tomto oboru žádné zkušenosti.
- **Předtím jsem měla rozhovor se sociální pracovníci a ta říkala, že vedete zpětnou vazbu od zaměstnanců, je to také součástí vašich povinností?**

- Ano, za prvé, každý týden nám zaměstnanci posílají týdenní zprávy za každé oddělení. Máme také indikátory od UNICEF pro každé oddělení a snažíme se jim přizpůsobit naše aktivity. Podávají zprávy nejen o nějakých schůzkách, aktualizacích a tak dále, ale také o plánování na další týden. Pak všechny tyto zprávy shromáždíme dohromady a já společně s konzultantem pro finanční monitoring sepíšeme tuto zprávu, kterou pak pošleme do UNICEF. Opět, téměř každý týden máme schůzku s UNICEF, oni přijdou na každé oddělení, například naše první oddělení (pro práci s dětmi), UNICEF má samostatné manažery pro práci s dětmi a pro vzdělávání, a ti pracují konkrétně s jedním z našich oddělení, neustále pořádají různé schůzky a školení pro učitele, já musím být na všech těchto schůzkách přítomna, vždycky si o schůzce vedeme zprávu. Kromě zpráv musíme mít schůzky, kde musíme o všem ústně informovat. Máme oddělení pro mládež, kde často pořádáme nejrůznější akce společně s UNICEF, školení, akce, a to je také moje zodpovědnost.
- **Všechny tyto aktivity jsou hrazeny z rozpočtu, jsou pro klienty a návštěvníky centra zdarma?**
 - Ano, samozřejmě, zdarma
 - **A to, co jste říkala o dokumentu vypracovaném HPD, je někde veřejně dostupné?**
 - Ne, to jsou soukromé informace.
 - **Na další otázku jste již částečně odpověděli, jaké programy a nástroje při své práci používáte?**
 - To je opět Trello, Word, Excel, PowerPoint, Outlook.
 - **Používáte ke komunikaci se zaměstnanci nejčastěji Outlook?**
 - Ano, je tam i kalendář, používáme také tento interní program, který vytvořili naši programátoři.
 - **Jak jako projektový manažer sledujete plnění úkolů v závislosti na čase? Je to většinou pomocí reportů?**
 - Ano a termíny jsou v současné době náš největší problém, práce je hodně, sociální odbor téměř vždy vše dodá včas, ale zase oddělení mládeže, kde jsou jen dva lidé, to nezvládá dobře a mají hodně úkolů, v současné době jednáme s UNICEF o možném převedení nebo přijetí dalšího pracovníka, aby to ještě stíhali. Počet hlášení je opravdu velký, lidé přicházejí, je třeba je registrovat, každému příchozímu je třeba se věnovat, zejména mladým lidem, a také plánování aktivit a akcí zabere také hodně času.
 - **Vidíte v současné době v realizaci projektu nějaké nedostatky nebo slabiny?**
 - Mysleli jsme si, že návštěvnost bude mnohem vyšší, když byl projekt napsán na začátku podzimu 2022, byl ještě velmi aktuální, nyní se situace trochu změnila a počet návštěvníků je nyní poloviční, než se očekávalo. Opět je zde problém s nedostatkem zkušeností našich zaměstnanců, zejména na sociálním odboru, což se snažíme co nejvíce kompenzovat různými školeními, přípravnými kurzy a následným získáním všech potřebných certifikátů. Z hlediska personálního obsazení bylo i před otevřením tohoto centra téměř nemožné najít sociální pracovníky s praxí, kteří by hovořili česky a ukrajinsky. Několik měsíců jsme prováděli nábor a našli jsme jen pár lidí, z této situace jsme se dostali tak, že jsme vybrali lidi s menší praxí, ale také jsme kladli velký důraz na jejich následné proškolení.
 - **Máte nějaké plány, nápady do budoucna?**

- Co se týče plánů do budoucna, samozřejmě bychom si přáli, aby válka brzy skončila, aby taková centra nebyla potřeba, a místo toho bychom rádi přeformátovali náš koncept na integrační centrum pro cizince v České republice. Rádi bychom také pořádali další školení, různé akce a teambuildingové aktivity.
- **Slečna ze sociálního odboru se také zmínila, že vedete supervize pro sociální pracovníky, plánujete, že se poté zapojí i ostatní pracovníci?**
- Ano, uspořádali jsme již dvě společná zasedání pro administrativu, což bylo velmi užitečné, opravdu to dobře pomáhá, bylo vidět, že je to nutné. V našem oboru je to nutná věc, protože lidé jsou hodně vyhořelí, přepracovaní a celkově ta práce není jednoduchá. Opravdu doufáme, že se nám je podaří organizovat i nadále.
- **Jsou tyto supervize také součástí projektu s UNICEF?**
- Ne, poskytuje nám je externí organizace.