

Podpora činnosti komunitního centra

Případová studie č. 9

Listopad 2022

Zadavatel
Magistrát hlavního
města Prahy

Zpracovatel
Ernst & Young, s.r.o.

1. Vstupní analýza

Tato případová studie je zpracována coby součást Závěrečné evaluace Operačního programu Praha – pól růstu ČR (dále „OP PPR“). Případová studie detailně analyzuje 5 projektů zaměřených na podporu činnosti komunitních center¹. Projekty byly pro případovou studii vybrány Ernst & Young, s.r.o. (dále „EY“) a schváleny Zadavatelem, každý reprezentoval jednu z cílových skupin, na které se komunitní centra zaměřovala. Cílové skupiny byly následující:

- ▶ osoby bez přístřeší a osoby ohrožené bezdomovectvím (KC Jako doma)
- ▶ osoby po (ve) výkonu trestu (KC a zahrada RESTO)
- ▶ osoby se zdravotním postižením, včetně duševně nemocných (KC Vrchlická)
- ▶ příslušníci etnických menšin, včetně osob z odlišného sociokulturního prostředí, imigrantů a azylantů (Interkulturní rodinné komunitní česko-vietnamské centrum Praha-Libuš)
- ▶ rodiny s dětmi v nepříznivé sociální situaci, včetně rodin s jedním rodičem samoživitelem / samoživitelkou (Komunitní centrum InBáze 2020)

Projekty byly realizovány v rámci SC 3.3 Posílené aktivity pro integraci, komunitní služby a prevenci. Cílem projektů byla podpora provozu komunitních center pro danou cílovou skupinu, se současným vytvořením místa pro setkávání s širší komunitou obyvatel daného území.

Při vyhodnocení efektů intervencí v této aktivitě jsme se zaměřili na dopady projektů na udržitelnost výsledků intervencí a jejich efektů jak pro osoby z cílových skupin, tak podmínky pro tuto udržitelnost po skončení financování aktivit z OP PPR, například v podobě navazujících projektů.

V souladu s Teorií změny jsme ověřili Mechanismus osvěty, kdy se v komunitě klienti dozvídají, kdo z dalších subjektů jim je k dispozici, jak se na ně obrátit, a s čím jim mohou být nápomocni. Zároveň jsme ověřili Mechanismus sebedůvěry, podle kterého klienti v běžné situaci nekomunikují, protože si nevěří, v rámci komunitních služeb a dalších návazných služeb dochází k aktivitám, které sebedůvěru posilují, a poté začnou komunikovat i v běžných situacích.

¹ **Komunitní centrum a zahrada RESTO** (registrační číslo projektu CZ.07.3.63/0.0/0.0/16_031/0000162), **Komunitní centrum pro podporu nevidomých a slabozrakých Vrchlická** (registrační číslo projektu CZ.07.3.63/0.0/0.0/16_031/0000202), **Interkulturní rodinné komunitní česko-vietnamské centrum Praha-Libuš** (registrační číslo projektu CZ.07.3.63/0.0/0.0/16_031/0000207), **Komunitní centrum InBáze 2020** (registrační číslo projektu CZ.07.3.63/0.0/0.0/16_031/0000240), **Komunitní centrum Jako doma** (registrační číslo projektu CZ.07.3.63/0.0/0.0/17_051/0000765)



2. Abstrakt

Projekty podpory provozu komunitních center

Cíl: rozvoj komunitních center, která ve svém důsledku umožní funkční propojení služeb pro osoby z cílových skupin v nepříznivé sociální situaci, se současným vytvořením místa pro setkávání s širší komunitou obyvatel daného území.

CÍLOVÉ SKUPINY a VYBRANÁ KC :



osoby bez přístřeší a osoby ohrožené bezdomovectvím (KC Jako doma)

osoby po (ve) výkonu trestu (KC a zahrada RESTO)

osoby se zdravotním postižením, včetně duševně nemocných (KC Vrchlická)

příslušníci etnických menšin, včetně osob z odlišného sociokulturního prostředí, imigrantů a azylantů (Interkulturní rodinné komunitní česko -vietnamské centrum Praha -Libuš)

rodiny s dětmi v nepříznivé sociální situaci, včetně rodin s jedním rodičem samoživitelem / samoživitelkou (Komunitní centrum InBáze 2020)

STAV

Chybějící prostor pro sociální integraci osob z cílových skupin prostřednictvím setkávání s širší komunitou obyvatel daného území

VÝSTUP

Vytvoření nebo rozvoj komunitního centra a zajištění provozu, včetně návazných služeb

VÝSLEDEK

Setkávání cílové skupiny s veřejností prostřednictvím akcí a aktivit komunitního centra

FAKTORY ÚSPĚCHU

Zkušenosti neziskových organizací příjemců

Zajištění vhodných prostor pro vybudování komunitního centra

Přijetí klientů ze strany veřejnosti, zájem ze strany veřejnosti

Zájem a motivace ze strany klientů



Aktivní zapojování osob z cílových skupin do projektu se lépe dařilo tam, kde nebylo sociální vyloučení tak zásadní

Cílové skupiny projektů mají velmi často problém se sociální integrací do většinové společnosti. V komunitních centrech jim bylo umožněno zapojit se do aktivit centra, případně přijít s vlastní iniciativou. Úspěchy v zapojování byly různé, především v kontextu míry sociálního vyloučení dané osoby. U rodin s dětmi či migrantů docházelo k aktivnímu zapojování, naopak u osob bez přístřeší byla aktivita a iniciativa klientek spíše podprůměrná.



Vznik komunitního centra ve většině případů umožnilo propojovat klienty s veřejností

Vznik komunitních center umožnil klientům účastnit se akcí a aktivit společně s obyvateli z okolí. To vedlo nejen ke zvyšování sebevědomí klientů díky prohlubování sociálních vazeb, ale také ke snižování stigma ze strany společnosti. I přes původní obavy vedení center byly projekty veřejností přijaty kladně a do center dochází kromě klientů i občané z okolí. Výjimkou je složitá cílová skupina osob bez přístřeší, kde se podařilo zapojit spíše odbornou veřejnost.



Komunikace se zainteresovanými subjekty se díky činnosti komunitních center zvyšovala

Komunikace s relevantními zainteresovanými subjekty, jako byly městské části, sociální odbory, ale i městská policie či poskytovatelé sociálních služeb, se díky činnosti komunitních center zvyšovala. Dařilo se lépe a komplexněji řešit případné problémy klientů, nasměrovat je na návazné služby, zajistit bydlení či povolení k pobytu.



3. Popis projektů

V rámci projektu **Komunitní centrum a zahrada RESTO** vzniklo Komunitní centrum Kotlaska, které rozvinulo práci s cílovou skupinou (osoby ve/po výkonu trestu a rodiny s dětmi v nepříznivé soc. situaci v důsledku odsouzení člena rodiny). Komunitní centrum nabízí nejen pomoc s hledáním práce a řešením finanční situace, ale také sociální integraci pomocí akcí určených nejen klientům, ale i obyvatelům z okolí. Díky projektu vznikla také komunitní zahrada, kde se mají možnost klienti setkávat s veřejností. Projekt trval 22 měsíců od 1. 3. 2017 do 31. 12. 2018.



Projekt **Komunitní centrum pro podporu nevidomých a slabozrakých Vrchlická** řešil problém sociálního vyloučení nevidomých a slabozrakých osob na území hl. města Prahy, který souvisí s roztržitostí komunity a neexistencí zázemí pro komunitní práci a rozvoj komunitních činností. Díky projektu vzniklo zázemí Komunitního centra Vrchlická, kde se mohou nevidomí a slabozrací setkávat v rámci nejrůznějších volnočasových aktivit, specificky uzpůsobených jejich potřebám. Projekt trval 23 měsíců od 1. 2. 2017 do 31. 12. 2018.

Záměrem projektu **Interkulturní rodinné komunitní česko-vietnamské centrum Praha-Libuš** bylo prostřednictvím komunitní práce směřovat k participaci cílové skupiny na aktivitách centra, posílit její sounáležitost s většinovou společností a postupně ji zapojit do procesů v komunitě. Obsahem projektu bylo podpořit vzájemné setkávání, přenos informací, sdílení společných prožitků i s dětmi, realizovat vzdělávací workshopy pro dospělé. Projekt trval 20 měsíců od 1. 5. 2017 do 31. 12. 2018.

Komunitní centrum InBáze 2020 vzniklo především pro migranty, azylanty a příslušníky etnických menšin všech pobytových statusů s bydlištěm na území hlavního města Prahy, kterými se žadatel dlouhodobě zabývá. Cílem bylo osobám z cílových skupin nabídnout místo setkávání, trávení volného času a doplnit tak ostatní aktivity organizace. Velmi často jsou těmito osobami rodiny s dětmi, včetně rodin s jedním rodičem samoživitelem. Dané cílové skupině reálně hrozí sociální vyloučení a izolace v rámci jejich vlastní komunity a nedochází tak rovněž ke vzájemné interakci s majoritní společností, která je velmi důležitou součástí integrace cizinců. Projekt trval 21 měsíců od 1. 4. 2017 do 31. 12. 2018.

Komunitní centrum Jako doma vzniklo coby služba pro ženy bezdomovkyně. V centru pracují ženy se zkušeností s bezdomovectvím jako peer pracovnice, dále zde fungují služby, které pokryjí základní potřeby žen bez domova (sprcha, pračka, jídlo, oblečení apod.). Ženy zde mohou trávit čas bez větších omezení, společně vaří a zapojují se do chodu centra. Zároveň zde najdou posilující, terapeutické i relaxační aktivity. V neposlední řadě se zde pořádají komunitní aktivity pro širokou veřejnost, kde dochází k propojování lidí bez domova i s domovem. Projekt trval 24 měsíců od 1. 10. 2018 do 31. 09. 2020.

4. Charakteristika realizátora projektu a motivace k realizaci projektu

Realizátorem **všech analyzovaných projektů byly neziskové organizace**, které se **zabývají danou cílovou skupinou**, pro kterou bylo komunitní centrum zřízeno. Většina příjemců v některých případech zaměstnává své klienty v komunitním centru, což umožňuje lépe pochopit zkušenosti klientů, ale také lépe navázat komunikace s nově příchozími.



Realizátorem projektu **Komunitní centrum a zahrada RESTO** byla nezisková organizace RUBIKON Centrum, z.s., která pracuje s osobami ve/po výkonu trestu. Hlavní motivací pro realizaci projektu z OP PPR byla **možnost tematického zaměření projektu na komunitní práci a soužití**, což dle vedení komunitního centra v jiných výzvách nebylo možné.

“ Bylo to trochu jiné než ostatní operační programy. Výjimečnost byla v tom, že to je jiné téma, které umožňuje i práci s veřejností – jiné výzvy pracují pouze s cílovou skupinou a vůbec nezohledňují práci s veřejností. Byl to riskantní projekt, ve kterém jsme vycházeli z potřeb místa. Proto jsme měli podepsanou smlouvu k nemovitosti ještě před podáním projektu a rozhodli jsme se vytvořit také komunitní zahradu. [vedení komunitního centra] ”

Motivací projektu bylo dále rozšíření práce s klienty, kdy volný čas a vztahy jsou důležité pro integraci cílové skupiny. Klienti mají často zničené vztahy z důvodu kriminální minulosti, nebo vztahy mají, ale jsou to patologické vztahy (pohybují se v kriminálním prostředí).

Realizátorem projektu **KC Vrchlická** byla organizace Sjednocená organizace nevidomých a slabozrakých České republiky (dále „SONS“), která se prací s touto cílovou skupinou zabývá dlouhodobě. Motivací pro realizaci projektu byla především neexistence obdobného centra na území Prahy, cílem bylo rozvinout organizací poskytované služby a zajistit místo setkávání.

Projekt **Interkulturní rodinné komunitní česko-vietnamské centrum Praha-Libuš** realizovala společnost South East Asia - liaison, z.s. i tato nezisková organizace dlouhodobě řeší integraci vietnamské komunity. Organizace začínala s projekty na výuku českého jazyka, postupně přibývaly i další aktivity. Projekt vznikl i díky spolupráci s městem, které řeší segregaci vietnamské komunity v okolí areálu SAPA. Cílem bylo propojit rodiny, děti a školy v okolí se zvláštním zaměřením na výuku jazyků.

“ Vznikli jsme i proto, abychom byli jakýmsi mostem, zkušebnou. Vietnamci začínali více komunikovat s českými institucemi, ale nevěděli nic o české společnosti. Často tak byli využíváni a tomu jsme chtěli předcházet poskytnutím relevantních informací a zvyšováním znalosti českého jazyka. [vedení komunitního centra] ”

Také **Komunitní centrum InBáze 2020** vzniklo díky zkušenosti příjemce InBáze, z.s. s danou cílovou skupinou. Příjemce (nikoliv komunitní centrum) této skupině také poskytuje i sociální služby. Snahou je poskytnout komplexní řešení pro klienty a klientky, pomoci s hledáním zaměstnání, trávením volného času i navazováním kontaktů.

Komunitní centrum Jako doma je pak zřízeno organizací Jako doma – Homelike, o. p. s., která se ženským bezdomovectvím zabývá jako jedna z mála organizací na území Prahy. Ženské bezdomovectví je velice specifické, ženy bezdomovkyně jsou často traumatizovány a pro jejich stabilizaci je důležité vytvořit bezpečné prostředí, kde se nebudou setkávat s muži. To bylo i cílem komunitního centra Jako doma.



5. Výsledky projektů a faktory jejich úspěchů

Komunitní centrum a zahrada RESTO

Díky projektu **Komunitní centrum a zahrada RESTO** vzniklo komunitní centrum a zahrada Kotlaska, které se zaměřuje na práci s bývalými vězni. Hlavní oblasti práce s cílovou skupinou jsou **hledání práce, řešení dluhové problematiky a finanční situace (včetně zvyšování finanční gramotnosti) a problematiku bydlení.**

Centrum klientům zajišťuje pomoc s hledáním pracovního zaměření, sestavením životopisu a přípravou na pohovory. Centrum nabízí pracovní tréninky, pracovní diagnostiky, rozvoj kompetencí, získání praxe a rozvoj povědomí o fungování pracovního režimu. V případě zájmu může centrum zprostředkovat rekvalifikaci (tuto zkušenost potvrdili také dva dotazovaní klienti komunitního centra).



Klienti často řeší nejen zaměstnání, ale také exekuce. To je vede především směrem k černému trhu práce, proto se komunitní centrum snaží cílovou skupinu motivovat k hledání legálního zaměstnání a pomoci s oddlužením. Klienti potřebují vidět řešení situace a zvyšovat své znalosti v oblasti finanční gramotnosti.

Díky centru dochází k **podpoře sociální integrace cílové skupiny**. Součástí je komunitní zahrada, kterou mohou využívat nejen klienti, ale také veřejnost. Díky tomu mají lidé z cílové skupiny možnost navazovat kontakty s lidmi, se kterými by jinak pravděpodobně nepřišli do kontaktu. Propojování cílové skupiny s lidmi z okolí bylo také původním plánem při otevření komunitního centra, kdy podle vedení centra není vhodné, aby se propojovali pouze lidé z cílové skupiny.



“ Máme tu komunitní zahradu, ta je skvělá. Dochází v ní k propojování veřejnosti a cílové skupiny, jelikož není úplně dobré, aby se vídali pouze klienti mezi sebou a povídali si o svých zkušenostech z vězení. Ze začátku jsme se báli přijetí vzniku komunitního centra veřejností, ale nakonec vše dobře dopadlo a zahradu navštěvují lidé z Libně a okolí. [vedení komunitního centra] ”



Důležité je také stírání **stigmatu, který si většinová společnost pojí s osobami se záznamem v trestním rejstříku.**

Společnost často vidí příčinu pouze v klientech a na rozdíl od jiných skupin (např. matky samoživitelky) je méně ochotna dávat těmto lidem druhou šanci. Díky setkávání v centru dochází ke snižování předsudků vůči cílové skupině. Díky kontaktu s lidmi se zkušeností s pobytem ve vězení veřejnost zjišťuje, že jednotlivé příběhy cesty do vězení jsou velmi různé a problematika není černobílá.



“ *Výkon trestu je zásahem do osobní integrity a nezisková organizace Rubikon prostřednictvím komunitního centra pomáhá stírat stigma. My se tu stýkáme hodně a známe se spolu. Poradci pracují s klienty, ale jsou tu i lidé z okolí – maminky s dětma, konají se sousedské dny a další akce. Mnoho z těch lidí ani neví, kdo je zde jen tak, a kdo chodí do centra jako klient. [klient komunitního centra]* ”

Podle dotázaného klienta může komunitní centrum dále **pomáhat se zajišťováním základních služeb, například lékařů, zubařů** apod. - ve vězení dochází k odhlášení ze služeb, hledání může být problematické, s tím pak pomáhají zaměstnanci centra.



Kromě osob se záznamem v trestním rejstříku **pracuje centrum také s jejich rodinnými příslušníky.** Do centra mají možnost docházet i s dětmi a využívají tudíž nabídku neformálních aktivit, jako jsou dětské dny. Jak respondent (klient) uvedl, vzhledem k toxicnosti vztahů museli ukončit většinu svých přátelství, neboť se zpravidla jednalo o osoby z kriminální nebo drogové komunity. Akce centra jim tak umožňují setkávat se s lidmi mimo jejich sociální prostředí. Centrum zároveň poskytlo pomoc i dalšímu rodinnému příslušníkovi, který

přišel o práci.

Komunitní centrum obsluhuje ročně desítky klientů a stovky lidí z řad veřejnosti. Vedení komunitního centra uvedlo, že u intenzivně spolupracujících klientů je recidiva minimální (dle neformálního průzkumu centra). Vysoká je také úspěšnost klientů v pracovním tréninku, která dosahuje přibližně 70 %. Jak uvedl jeden z dotázaných klientů, takovýto trénink slouží mimo jiné ke zvýšení sebevědomí daného člověka.



Typický klient centra je muž ve věku 30-40 let, trestaný za majetkovou činnost, který byl přibližně 2 roky ve vězení. Většinou je to recidivista a má maximálně výuční list. Klienti přichází do centra vždy dobrovolně, spousta klientů se ozve již ve vězení.

Dopad komunitního centra je pak dle jeho vedení jednoznačný.

“ *Cílem centra je, aby se klienti cítili přijatí společností a oproti klientům, kteří se účastní pouze konzultací, zde mají prostor pro uzavírání neformálních vztahů bez předsudků. Klienti se zde potkávají s lidmi mimo svojí sociální bublinu a* ”



dochází tak k dobrému naředění lidí. Velmi atraktivním místem je zahrada komunitního centra, která se setkala s potřebami místních. Ti sem docházejí a sdílejí svou pozitivní zkušenost se svými známými. [vedení komunitního centra]

Jedním z hlavních klíčových faktorů úspěchu projektu byla zkušenost neziskové organizace Rubikon, a to nejen s přípravou projektů, ale i s prací s cílovou skupinou. Jak uvedla jedna z klientek a v současné době také zaměstnankyně organizace Rubikon, bez neziskových organizací by byl vstup do společnosti po návratu z vězení pro spoustu lidí nemožný. Lidé jsou propuštěni s malou finanční částkou, a pokud nemají pomoc ze strany přátel či rodiny, často není nikdo, kdo by se o ně postaral.

Dále bylo klíčové **zajištění vhodných prostor pro vybudování komunitního centra v Praze.**

Rubikon je neziskovou organizací, jeho finanční prostředky na investici byly omezené, zároveň cílová skupina není všemi občany přijímána pozitivně. Nakonec se podařilo sehnat opuštěný objekt k rekonstrukci včetně zahrady, která je nyní hlavním lákadlem pro veřejnost.



Cílem komunitního centra bylo integrovat bývalé vězně do většinové společnosti. To se i přes počáteční obavy vedení centra podařilo a nabídku akcí či návštěvy zahrady využívá veřejnost v hojném počtu. I z rozhovorů s klienty centra vyplynulo, že zde panuje přátelské prostředí bez stigmatu.

Důležitým aspektem centra je také zájem ze strany klientů. Ti často hovoří se zástupci Rubikonu již během výkonu trestu a po návratu z vězení se snaží díky službám neziskové organizace a komunitního centra znovu zapojit do společnosti a vyřešit případné problémy. Motivace klientů je přitom klíčová pro to, aby se integrace podařila.

Komunitní centrum InBáze 2020

Projekt **Komunitní centrum InBáze 2020** umožnil vznik komunitního centra, které se zaměřuje na práci s migranty, dětmi a mládeží. Nejčastějšími klienty jsou ženy, tvoří až 85 %. Cílem centra je **poskytnout komplexní spektrum služeb, včetně právního poradenství a psychologické poradny.** V centru umí poradit s řešením problematiky pobytu v České republice, pomoci s hledáním zaměstnání, funguje zde i potravinová banka.

V souvislosti se zajištěním práce často řeší podvody, práci na černém trhu, problémy se zasmulvněním pracovní činnosti. S tím často souvisí i problém exekucí. Pokud nelze dostatečnou podporu poskytnout v komunitním centru, obrací se na spřízněné organizace, se kterými klienty centra propojí.

Komunitní centrum často zaměstnává bývalé klienty, nejdříve jako dobrovolníky, posléze některé coby zaměstnance. Tato praxe slouží k lepšímu pochopení potřeb cílové skupiny, vyšší motivaci, i ke snížení počáteční jazykové bariéry v případě migrantů.

Komunitní centrum se snaží zapojovat i veřejnost, největší úspěch mají večery s vařením, kde rodiny s dětmi (spíše muži), případně i migranti představují vlastní kuchyni. Veřejnost však dochází i na další aktivity, jako je jóga, dílny, či nejrůznější oslavy. Díky těmto aktivitám mají i lidé z cílových skupin možnost zapojit se do komunity rodin, případně pak, v případě migrantů, vystoupit ze svého sociálního prostředí a navazovat kontakty s lidmi, se kterými by



jinak pravděpodobně nepřišli do kontaktu.

I klienti se shodují na tom, že **nabídka služeb je v komunitním centru komplexní**, umí poskytnout bezpečné prostředí, kde je možné si vyzkoušet jazyk, navazování kontaktů, díky aktivitám v centru navázaly klientky nová přátelství, dvě z nich nyní v centru pracují na pozicích interkulturní pracovníce a koordinátorky dobrovolníků.

Komunitní centrum obsluhuje ročně stovky klientů a stovky lidí z řad veřejnosti. Někteří klienti využijí služeb centra jednorázově, jiní se opakovaně vrací, případně využijí i další služby, které InBáze poskytuje.



Typický klient centra je žena ve věku 30-40 let, znevýhodněná odlišným mateřským jazykem. Většina klientek přichází do centra bez stálého zaměstnání (nebo pracuje na černém trhu), často se jedná o ženy v domácnosti, které pečují o nezaopatřené členy rodiny. Klienti přichází do centra vždy dobrovolně, většina na doporučení od známých.

Jedním z hlavních klíčových faktorů úspěchu projektu byla zkušenost neziskové organizace InBáze, která se prací s cílovou skupinou dlouhodobě zabývá. Proto je centrum schopné poskytovat komplexní služby, je propojeno s ostatními pomáhajícími organizacemi, příslušnými úřady a zaměstnavateli.

Důležitým aspektem úspěchu centra je také zájem ze strany klientů. Ti přicházejí na doporučení, organizace má dobré jméno mezi migrantskou komunitou, ale i na úřadech, kde jsou osoby z cílových skupin na aktivity centra také upozorněny.

Interkulturní rodinné komunitní česko-vietnamské centrum Praha-Libuš

Díky projektu **Interkulturní rodinné komunitní česko-vietnamské centrum Praha-Libuš** vzniklo komunitní centrum, které se primárně zaměřuje na práci s osobami vietnamské národnosti nebo vietnamského původu. Mezi klienty však v některých případech patří také osoby původem z Mongolska, Číny nebo Ukrajiny. **Cílem centra bylo založení a rozvinutí interkulturního centra, které bude inovativně řešit problematiku soužití vietnamské komunity.** Mezi nejčastější klienty centra patří osoby, které by se daly charakterizovat nižší mírou vzdělanosti a motivace zapojit se do většinové společnosti. Nejčastěji se jedná o děti původních migrantů.

Primární faktor pro nedostatečnou integraci tkví v neznalosti jazyka. Členové Vietnamské komunity žijí poměrně uzavřeně, což způsobuje nižší motivaci učit se český jazyk. V případě, že pak jedinci musí komunikovat s místními úřady či dalšími institucemi, setkávají se s jazykovou bariérou. Podobné je to také u dětí v této komunitě, kdy dříve bylo častou praxí zprostředkovávat jim hlídání do česky mluvících rodin, v současné době ovšem mnoho dětí nastupuje na základní školy pouze se základní znalostí českého jazyka.

Druhým faktorem je časté posílání dětí na výchovu do Vietnamu, kdy se tyto děti vrací až těsně před zahájením školní docházky a z pochopitelných důvodů tak neovládají český jazyk, což značně stěžuje jejich aktivní zapojení do společnosti.

Mezi problémy, které jsou typické pro tyto osoby, patří neschopnost se učit v novém prostředí. Klienti také nedokážou odhadnout, co po nich bude český školský systém vyžadovat. Děti tak nejsou dostatečně připravené na zahájení školní výuky. Zároveň se komunita potýká s mezigenerační bariérou. Podle vedení komunitního centra rodiče a další příbuzní netráví mnoho času se svými dětmi, vzniká tudíž problém vzájemného nepochopení. Centrum se proto snaží provazovat komunitu s českou společností, ale také cílit na aktivity, které by podpořily dobré vztahy v rodině. Mezi další problémy se řadí celospolečenská témata, jako je drogová závislost či kriminální činnost.

Komunitní centrum také často zapojuje bývalé klienty, povětšinou na bázi dobrovolnictví.



Tato praxe slouží k lepšímu pochopení potřeb cílové skupiny, vyšší motivaci i ke snížení počáteční jazykové bariéry.

Jako jeden z hlavních faktorů úspěchu vidí vedení tohoto komunitního centra především dlouhodobou práci s cílovou skupinou, která sahá až do počátku 90. let.

Velkým benefitem komunitního centra jsou služby komunitního překládání. Za silnou stránku lze označit také znalost vietnamského vnímání a jejich hodnot. Jako velmi prospěšnou službu lze hodnotit poskytování jazykové diagnostiky, které zvláště v případě velké odlišnosti češtiny a vietnamštiny pomáhá k počáteční diagnostice jazykových problémů.



Jazyková diagnostika pomáhá především k prvotnímu zjištění problému. Nežádka se stává, že například dítě kóťá v češtině, nikoliv ve vietnamštině, či naopak. Problém tak není v jazykové vadě, ale je skryt někde jinde. Bez této diagnostiky v minulosti docházelo k neefektivní práci s jazykovými problémy klientů, neboť nebyla přesně specifikována podstata problému.

Komunitní centrum nefunguje jako sociální služba. Hlavní úloha komunitního centra tkví především v dlouhodobé spolupráci s odborníky specializujícími se na jazykovou problematiku. V případě jiných problémů funguje komunitní centrum jako most pro propojení s dalšími odborníky, kteří případné problémy řeší.

Příkladem dobré praxe jsou především kazuistiky na řešení jazykových problémů klientů, které se dále distribuují mezi relevantní partnery a organizace. Kazuistiky jsou jinými organizacemi (i z řad veřejné správy) hojně využívány, a to především díky unikátní znalosti problematiky a dlouhodobé působnosti v oblasti řešení jazykových problémů.

Komunitní centrum Jako doma

Výsledkem projektu **Komunitní centrum Jako doma** byl vznik komunitního centra, které se zaměřuje na práci s ženami bezdomovkyněmi. Hlavní oblasti práce s cílovou skupinou jsou **zajištění bezpečného prostředí, saturace základních potřeb, nabídka trávení volného času a řešení problematiky bydlení.** Centrum nabízí i další, nadstavbové aktivity (zahradnické práce apod.), ty ale využívají hlavně stabilizované klientky.

Centrum je jedním ze dvou takových na území Prahy, zaměřuje se na ženy s traumatem, ale i na transgender osoby s převažujícími ženskými znaky. Klientkám nabízí bezpečné prostředí, kde mohou trávit čas, otevírací doba je tomu přizpůsobena. Klientky společně připravují snídani, mohou se osprchovat a vyprat si. Klientky mají k dispozici kuchyň, zahradnické aktivity. Součástí centra je i potravinová banka, některé z klientek se zapojují do přípravy balíčků pomoci. V centru uplatňují trauma-citlivý přístup, mimo práci s klienty se také snaží edukovat odbornou veřejnost (úředníky, městskou policii, zdravotníky).

Budování vztahu s klientkami trvá velmi dlouho, jakékoli změny ve službě či aktivitách mohou znamenat narušení vztahu. Tato cílová skupina obtížně dodržuje termíny, dohody, problém je i s pravidelností. Snahou centra je klientky uschopňovat, výsledky jsou, i když drobné – klientky jsou často ženy s duální diagnózou (psychiatrické onemocnění kombinované se závislostí), jejich začlenění zpět do společnosti je složitý a dlouhodobý proces.

Snahou je i **podpořit sociální integraci cílové skupiny.** Součástí centra je komunitní zahrada, kterou mohou využívat nejen klienti, ale také veřejnost. Ta se však příliš nezapojuje, klientky mají občasné problémy se sousedy, kteří si nepřejí mít komunitní centrum pro bezdomovkyně v blízkosti svého bydliště. Pracovníci centra se snaží vše vysvětlovat, komunikovat jak se sousedy, tak městskou částí, aby podpořili edukaci veřejnosti a snížení segregace klientek.

“ Zahrada je fajn, měli jsme na ní několik brigád s veřejností, koncert pro dárcy. Snažíme se podporovat i školy, chodí k nám na exkurze studenti či sociální



pracovníci (i ze zahraničí), děti ze sousedství. Ale zároveň se dějí konflikty v KC i před ním, to pak zase musíme vysvětlovat, komunikovat. [vedení komunitního centra]

Zapojení veřejnosti je důležité pro stírání **stigmatu, který si většinová společnost pojí s osobami bez přístřeší**. Společnost vidí příčinu bezdomovectví pouze v klientech a na rozdíl od jiných skupin je méně ochotna dávat těmto lidem druhou šanci. Jak uvedlo vedení komunitního centra, díky kontaktu s ženami bezdomovkyněmi veřejnost zjišťuje, že jednotlivé příběhy cesty na ulici jsou velmi různé a problematika není černobílá. I tak je veřejnost spíše zdrženlivá.

Komunitní centrum obsluhuje ročně desítky klientek a desítky lidí z řad veřejnosti. Vedení komunitního centra uvedlo, že u stabilizovaných klientek (již mají zajištěno bydlení, např. v ubytovně, jsou součástí peer programu) se sociální integrace daří, klientky postupně získávají bydlení, zaměstnání, dochází k oddlužení. Většina klientek je však natolik vyčleněná ze společnosti, že v rámci trvání projektu není možné zaznamenat skutečný posun v integraci.



Typický klient centra je žena (případně trans osoba s ženskými znaky) ve věku 20-50 let, bez přístřeší. Většinou je osoba bez dokladů, často s duální diagnózou. Klientky přichází do centra vždy dobrovolně, často na doporučení od známých z ulice.

Jedním z hlavních klíčových faktorů úspěchu projektu byla zkušenost neziskové organizace Jako doma - Homelike, o.p.s., která se prací s cílovou skupinou zabývá dlouhodobě. Organizace vyšla ze zkušenosti z terénní práce, potřeba komunitního centra se postupně zvyšovala. Na začátku působení udělali několik studií, ukázalo se, že ženské bezdomovectví je jiné než to mužské. Na společných službách se ženy necítí bezpečně, ženské bezdomovectví je navíc delikátní, je více skryté. Z těchto studií vznikla potřeba otevřít něco jen pro ženy.

Dále bylo klíčové **zajištění vhodných prostor pro vybudování komunitního centra v Praze**. Původní komunitní centrum bylo na Florenci, z důvodu ukončení spolupráce se přesunulo na Palmovku, do prostor Magistrátu. Ten poskytl opuštěný objekt k rekonstrukci včetně zahrady, která je nyní hlavním lákadlem pro veřejnost, ale i pro některé klientky.

Vzhledem k náročnosti cílové skupiny se zcela ideálně nedaří zapojovat veřejnost do aktivit komunitního centra, zájem je především ze strany odborné veřejnosti (studenti sociálních oborů). **Důležitým aspektem kvality centra je však především zájem ze strany klientů**. Ten je enormní, kapacity centra často nestačí potřebám komunity klientek. V současnosti² je centrum uzavřeno, z důvodu ukončení financování provozu z OP PPR bude organizace zřizovat sociální službu Nízkoprahového denního centra. Komunitní aktivity se bude snažit zafinancovat z malých grantových schémat. Při vyjednávání o financování s Magistrátem, respektive s Městskou částí Praha 8, nebyla organizace úspěšná.

Komunitní centrum Vrchlická

Výsledkem projektu **Komunitního centra Vrchlická** byl vznik komunitního centra zaměřeného na nevidomé a slabozraké. KC patří pod Sjedenou organizaci nevidomých a slabozrakých České republiky (SONS ČR). Cílem centra je poskytnout cílové skupině služby, které zpestří jejich všední život a poskytne zázemí pro volnočasové a sportovní aktivity. Tyto aktivity podporují inkluzi a klienti se tak mohou lépe začleňovat v běžném prostředí.

Centrum je jediné svého druhu v Praze, zaměřuje se na klienty se zrakovým postižením, také klienty s kombinovaným postižením, kterých v posledních letech přibývá (např.

² K datu 31. 10. 2022.



slabozraký s poruchou autistického spektra). Klientům je tak k dispozici prostředí KC Vrchlická (Praha 5), které pořádá aktivity přímo v prostorách a aktivity venkovní (plavání, jízda na kole, zvuková střelba, promítání filmů).



Na výběru aktivit se podílí také samotní klienti, jak tomu již bylo v minulosti (např. hraní mariáše). Centrum se mimo své působení přímo pro klienty v rámci aktivit soustředí také na prodej tyflopomůcek.

V současnosti centrum navštěvuje pravidelně kolem 30 klientů. Jedním z největších problémů, se kterými cílová skupina potýká, je pocit sociálního vyčlenění, komunitní centrum tedy nabízí volnočasové vyžití, které vyžadují dohled další osoby. Součástí pořádaných akcí jsou také pobyty a mnoho dalších. Důležitou roli

ve fungování centra hrají aktivní zaměstnanci, které práce naplňuje a dobře vychází s klienty. V tomto může centrum sloužit jako příklad dobré praxe.

Snahou komunitního centra je podpořit **sociální integraci cílové skupiny** a poskytnout zázemí s volnočasovými aktivitami. Zapojení centra do místní komunity bytového domu probíhalo postupně, v současné době obyvatelé domu hodnotí centrum převážně kladně. Centrum nabídlo obyvatelům domu prostory na pravidelné schůze.

“ *V rámci svých studií se u nás zapojují studenti jako dobrovolníci. Ale také důchodci, kteří dělají doprovod klientům během sportovních aktivit, oblíbená aktivita je plavání.*

Místní se báli, co přinese komunita a jak se bude chovat. Aklimatizace probíhala postupně a trvalo to přibližně půl roku. Pozvali jsme do centra obyvatele domu a později jim nabídli vypůjčení našich prostor na jejich schůze. [zaměstnanci komunitního centra]

”

Komunitní centrum nabízí služby, které byly v minulosti poskytovány jinou organizací. Tato organizace však již tyto služby neposkytuje, přestože o ně zůstal mezi klienty značný zájem, což byl také důvod, proč je nyní poskytuje právě komunitní centrum. Pro fungování centra bylo důležité najít vhodné prostory. Objekt, kde se komunitní centrum nachází, byl v dezolátním stavu a prošel plnou rekonstrukcí a prostory jsou přizpůsobeny pobytu klientů se zrakovým postižením, což lze brát jako původně nezamýšlenou přidanou hodnotu vzniku komunitního centra



Komunitní centrum od začátku projektu navštívilo 120 uživatelů³, z toho přibližně 30 chodí pravidelně. Společenské vyžití, které komunitní centrum nabízí, bylo velmi kladně hodnoceno i samotnými klienty, pro které může být navazování mezilidských vztahů poněkud obtížné. Vzhledem k propojení s širokou veřejností (především zapojení lidí v důchodovém věku) mají možnost navazovat vztahy nejen s lidmi ze své komunity, ale také mimo ni.



Typický klient centra je starší osoba ve věku nad 65 let se zrakovým postižením. Klienti přichází do centra dobrovolně za účelem společenského vyžití a neobvyklé nabídky aktivit. Také na doporučení známých, kteří centrum navštěvovali/navštěvují. Věkové rozmezí je pestré a nejedná se pouze o seniory, ale také mladé lidi či děti.

Jedním z hlavních klíčových faktorů úspěchu projektu bylo aktivní zapojování zaměstnanců do činnosti centra. Zaměstnanci velmi dobře znají cílovou skupinu a její charakteristiky či problémy, a to díky dlouholeté praxi s cílovou skupinou. Komunitní centrum tak neslouží slabozrakým a nevidomým pouze jako zdroj zábavy, ale také jako prostor, kde se „z klientů stávají kamarádi“ [zaměstnanci komunitního centra].

³ K datu 31. 10. 2022.



Informace o EY

EY je předním celosvětovým poskytovatelem odborných poradenských služeb v oblasti auditu, daní, transakčního a podnikového poradenství. Znalost problematiky a kvalita služeb, které poskytujeme, přispívají k posilování důvěry v kapitálové trhy i v ekonomiky celého světa. Výjimečný lidský a odborný potenciál nám umožňuje hrát významnou roli při vytváření lepšího prostředí pro naše zaměstnance, klienty i pro širší společnost.

Název EY zahrnuje celosvětovou organizaci a může zahrnovat jednu či více členských firem Ernst & Young Global Limited, z nichž každá je samostatnou právníkou osobou. Ernst & Young Global Limited, britská společnost s ručením omezeným garancí, služby klientům neposkytuje. Pro podrobnější informace o naší organizaci navštivte prosím naše webové stránky ey.com.

© 2020 Ernst & Young, s.r.o. | Ernst & Young Audit, s.r.o. | E & Y Valuations s.r.o.
Všechna práva vyhrazena.

ey.com