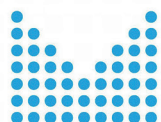


# Jak pomáhat a porozumět?

## *Bezprostřední pomoc uprchlíkům Kulturní rozdíly mezi ČR a Ukrajinou*

Mgr. Zuzana Schreiberová

*Vzniklo v rámci projektu „Informování a budování kapacit  
lokálních komunit při práci s držiteli dočasné ochrany“  
podpořeného dotací Ministerstva vnitra České republiky.*



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



multikulturní  
centrum  
praha

# OBSAH

Úvod	3
<b>Jak začít pomáhat?</b>	<b>4</b>
Proč pomáháme?	4
Koordinovaná pomoc uprchlíkům	5
Vnímat potřeby	7
Co zajistit při příchodu většího množství uprchlíků?	7
<b>Komunikace s cizinci</b>	<b>9</b>
Specifika při komunikaci s uprchlíky z Ukrajiny	12
False friends	13
Základní interkulturní specifika při poskytování asistence uprchlíkům z Ukrajiny	15
<b>Psychická první pomoc</b>	<b>16</b>
Naše zkušenosti z praxe	16
Kroky PPP podle Psychologické služby hasičského záchranného sboru ČR	18
RAPID	19
6P (podle Pančochové)	21
EmotionAid	22
<b>Kulturní rozdíly mezi ČR a Ukrajinou</b>	<b>23</b>
Kultura	23
Kulturní rozdíly	24
Distribuce moci	24
Nedůvěra v úřady	25
Náboženství a víra	26
Mužské a ženské role	27
Pojetí domova a stravování	29
Doporučení pro ubytovávající	29
Předsudky a stereotypy	32
<b>Dlouhodobá integrace</b>	<b>34</b>
Základní zásady	34
Bydlení	34
Práce	35
Lékař	35
<b>Právní status uprchlíků z Ukrajiny</b>	<b>36</b>
<b>Informační zdroje</b>	<b>37</b>

# ÚVOD

Tato publikace má za cíl poskytnout potřebné informace týkající se bezprostřední pomoci uprchlíkům a kulturních rozdílů mezi Čechy a Ukrajinci. Zaměřuje se na bezprostřední pomoc a komunikaci s cizinci, zahrnuje první psychologickou pomoc, řešení nezbytných potřeb, motivaci dobrovolníků k pomoci a srovnání rozdílů mezi českou a ukrajinskou kulturou.

Cílem této publikace je podpořit vzájemné porozumění mezi uprchlíky, úředníky, pracovníky v sociálních službách, učiteli, dobrovolníky a ubytovávajícími. Nechceme, aby vzdělávání o kulturních rozdílech skončilo jako jednoduché generalizace o „ukrajinské národní povaze“ a představujeme Ukrajinu jako zemi se svébytným jazykem, bohatou kulturou a zároveň zemi, pro kterou jsou typické velké sociální, vzdělanostní a kulturní rozdíly mezi jednotlivými lidmi.

Metodika vychází z poznatků sociální a kulturní antropologie, ale její větší část je založena na konkrétních poznatcích, které jsme získali během poskytování pomoci uprchlíkům z Ukrajiny přicházejících po ruské invazi na jaře 2022.

Seznámení s kulturními rozdíly je klíčovým prvkem pro úspěšnou integraci uprchlíků a tuto publikaci lze chápat jako jeden z dílků mozaiky, která poskytuje chybějící informace a pomáhá předcházet konfliktům a nedorozuměním.

Rádi bychom touto cestou poděkovali Ministerstvu vnitra České republiky za podporu projektu „Informování a budování kapacit lokálních komunit při práci s držiteli dočasné ochrany“. Tato publikace byla vytvořena v rámci tohoto projektu, který měl za cíl posílit schopnosti a kapacity lokálních komunit v práci s držiteli dočasné ochrany.

Mgr. Zuzana Schreiberová  
ředitelka, Multikulturní centrum Praha, z. s.  
zuzana.schreiberova@mkc.cz  
+420 728 458 426

# JAK ZAČÍT POMÁHAT?

## Proč pomáháme?

Když sledujeme děsivé záběry z války a vidíme mezi uprchlíky maminky s malými dětmi, nenechá nás to chladnými. Může nás vést soucit, chceme vyjádřit svou podporu, podporu hodnotám, za které se bojuje, ale je naprosto v pořádku si přiznat, že pomoc druhým je i náš způsob, jak se cítit lépe. Tváří v tvář náročné situaci či něčemu neznámému je každá smysluplná činnost v jistém smyslu způsobem, jak se s touto situací vyrovnat. I proto jsme za pandemie Covid-19 šili roušky.

Na tom, že pomáhám, protože mi to dává pocit užitečnosti nebo protože mám svůj život pod kontrolou a nějak aktivně se podílím na řešení této situace, není vůbec nic špatného. Naopak, pokud si to uvědomuji, dává mi to možnost si položit otázku, zda skutečně stále pomáhám pro pomoc druhým nebo jestli náhodou nemá v tuto chvíli navrch můj pocit užitečnosti.

Dříve než se zapojíme do pomoci uprchlíkům, měli bychom sami sobě položit několik otázek:

- Proč chci pomáhat? Jaké jsou mé důvody? Je v pořádku, že se chci cítit užitečný a mít svůj život pod kontrolou? Budu ale schopný poznat chvíli, kdy by tento můj pocit omezoval nebo ohrožoval ty, kterým chci pomáhat?
- Jaké jsou mé hranice? To, že si jasně na začátku stanovím, v jakém rozsahu moje pomoc bude, není sobecké, ale naopak velmi moudré a zralé. Pokud všichni kolem mne nabízejí své byty i jako spolubydlení uprchlíkům a já cítím, že potřebuji svůj klid a špatně se mi sdílí můj intimní prostor s cizími lidmi, je naprosto v pořádku, že já svůj byt uprchlíkům nenabídnu a budu pomáhat jinak nebo třeba prostě pošlu nějakou částku humanitární organizaci.

**“ Pomoc druhým, do které se nutím “na sílu“, většinou nedopadne dobře.**

- Co mohu nabídnout? Jaké jsou moje schopnosti a zdroje? Každá humanitární činnost v sobě zahrnuje celou řadu činností a rozhodně není nutné dělat jen jednu věc, třeba jezdit pro uprchlíky na hranice. Někdy ani není nutné se zapojit do přímé pomoci. Často chybí lidé „v zázemí“, co vyhledávají informace, vedou evidence například ubytovacích kapacit či tlumočnicků, pomáhají zvedat telefony či odpovídat na e-maily.
- Mám potřebné informace, případně vím, kde je hledat? Situace uprchlíků je v mnohém specifická, ať už se jedná o právní rovinu, či možnost, že mezi nimi budou lidé s traumatem. Jednou z našich povinností, když se zapojíme do pomoci uprchlíkům, je být informován, případně vědět, kde najdu zdroje aktuálních a ověřených informací (například na webu Ministerstva vnitra či zavedených neziskových organizací).
- Je moje pomoc etická a legální? Když mám zdroje informací a ještě lépe, když na pomoci spolupracuji například se zavedenou neziskovou organizací, samosprávou či církví, je riziko, že se při pomoci uprchlíkům dopustím něčeho neetického nebo nelegálního, prakticky nulové. Zároveň

některé způsoby pomoci, nemusí být, i když jsou poskytovány třeba v té nejlepší víře, legální. Pokud například nabídnu uprchlíkům ubytování s prací a nevím o všech právních náležitostech spojených se zaměstnáváním, může se jednat o práci načerno a může být třeba i nevědomky zneužito zranitelné postavení uprchlíků.

- Jaký vliv bude mít moje zapojení do pomoci uprchlíkům na mé pracovní či školní povinnosti, na mou rodinu či blízké? Budu mít čas na odpočinek, na svoje záliby, kde budu moci čerpat síly pro další pomoc?
- Jsem si vědom/a toho, že jsou uprchlíci „taky jenom lidi“? Že je možné, že narazím na někoho, kdo bude protivný, nesympatický? Zvládnou, když si i přes mé dobře míněné rady udělají věci po svém nebo nebudou „vděční“?

## Koordinovaná pomoc uprchlíkům

Prvotním cílem pomoci uprchlíkům je poskytnutí podpory a pocitu bezpečí lidem, kteří se ocitli v náročné životní situaci. I když můžeme mít ty nejlepší a nejryzejší úmysly, dá se říci, že je naše pomoc jako pomoc jednotlivce vždy omezená a nedostatečná. Proto je důležité vybrat si zapojení do pomoci poskytované neziskovými organizacemi, samosprávou nebo církvemi. Tyto organizace mají zkušenosti, zdroje a schopnosti, které umožňují efektivní a koordinovanou pomoc uprchlíkům.

“*„Začátečnická chyba dělaná z dobrého srdce. Chci pomoci hned a chci pomoci všem. Na prvním místě by ale měla být koordinovaná pomoc.“*

Zapojení se v rámci koordinované pomoci má celou řadu výhod:

- Máte jistotu, že pomáháte správně. Když se přidáte k činnosti zavedené neziskové organizace, církve či samosprávy, minimalizujete riziko, že uděláte nějakou chybu z neznalosti. Organizace mají všechny potřebné informace a dlouhodobé zkušenosti s pomocí uprchlíkům.
- Spolupracujete s odborníky. Tyto organizace mají zdroje a odbornost, které jim umožňují lépe porozumět potřebám uprchlíků a jak jim nejlépe pomoci.
- Máte oporu v náročných situacích. V momentě, kdy dojde k nějaké situaci, kdy nebudete vědět, co dělat a jak dál postupovat, když se podílíte na pomoci v rámci zavedené organizace, vždy bude poblíž někdo zkušený nebo odborník, na kterého se můžete obrátit. V zavedené organizaci byste měli získat i nějakou formu psychické podpory či intervence, pokud vy sami zažijete něco náročného.
- V rámci organizací se také snadněji dostanete k materiálním zdrojům, kapacitám ubytování, hromadné dopravě atd.
- Není to jen na vás, vždy se v rámci koordinované pomoci může najít někdo, kdo vás vystřídá, když budete potřebovat nabrat síly.

“ Hrdinná „neřízená střela“ – pomáhá, protože z toho má dobrý pocit. Objeví se na místě pomoci z ničeho nic a za patnáct minut už poučuje ostatní, jak se to má dělat. Neodhaduje své síly, do všeho se vrhá po hlavě, ale zároveň si vybírá, co chce dělat a co už je „pod její úroveň“. Často přepálí start, minimalizuje svůj osobní život, odpočinek a péči o sebe. Žije jenom pomocí uprchlíků, když se pak nechovají podle jejích představ, je zklamaná. Očekává vděčnost, jak kolegů, tak samotných uprchlíků.

Když se přidáme ke koordinované pomoci v rámci zavedených organizací, církví či samospráv máme téměř stoprocentní jistotu, že pomáháme správně a vyhneme se rizikům, která mohou nastat při samostatné pomoci. Tyto organizace také často nabízejí školení a workshopy, na kterých si můžeme osvojit nové dovednosti, jak pomáhat uprchlíkům nebo mít možnost požádat o supervizi či konzultaci psychologa, pokud se setkáme s nějakou náročnou situací nebo se nám bude hledat obtížně rovnováha mezi pomocí uprchlíkům, ostatními povinnostmi či odpočinkem. Všechny tyto přínosy jsou vykoupeny tím, že skutečně pomáháme koordinovaně, nejsme „neřízené střely“ a při pomoci dodržujeme pravidla. Každá organizace má své postupy práce či pravidla, ale obecně by se dalo říci:

- Dejte ego stranou – nečekají se od vás hrdinské činy, ale že dobře uděláte ten úkol, který vám byl v rámci koordinované pomoci přidělen.
- Seznamte se s pravidly a postupy organizace, ve které působíte – chcete být užiteční a ne komplikovat situaci.
- Respektujte pokyny vedoucích týmů – oni vědí, co je nejlepší pro uprchlíky a jak situaci řešit.
- Nedělejte akce na vlastní pěst – vedoucí týmu má plán a je důležité se jím řídit.
- Pokud máte nějaký problém, obraťte se na vedoucí týmu – nezvládnete všechno sami a tým je tam, aby pomohl.
- Nepodceňujte své povinnosti ve škole nebo práci – pomoc uprchlíkům je důležitá, ale nezapomínejte na své ostatní závazky.
- Dávejte si pozor na svůj osobní život a odpočinek – neměli byste být vyčerpaní a nemít čas na sebe či na své blízké.
- Uvědomte si, že mezi uprchlíky mohou být i lidé, co vám budou nesympatičtí – ale stále potřebují naši pomoc.
- Nepočítejte s vděčností – pomáháte kvůli pomoci, ne kvůli uznání.
- Jste dobrovolníci/pracovníci, ne supermani. Prvotní reakce je, že chceme být silní pro ty, kterým pomáháme, ale mnohem důležitější je odhadnout své síly a umět říct, že potřebujeme vystřídat.

## Vnímat potřeby

Při pomoci uprchlíkům je důležité vnímat a respektovat jejich potřeby a přání, ne jen dělat to, co si myslíme, že je správné. Pokud ignorujeme skutečné potřeby a přání uprchlíků, můžeme jim přidat k jejich již těžké situaci další stres a utrpení. Vztah mezi pomáhajícím a uprchlíkem je nerovný, jsou vůči nám ve zranitelnější pozici, kdy jsou do jisté míry závislí na naší pomoci, mohou mít strach odmítnout, pokud jim něco nevyhovuje, ať už kvůli neznalosti prostředí nebo kulturním důvodům (v některých asijských kulturách se bere jako nezdvořilé někoho přímo odmítnout).

Zde jsou některé rady pro zjišťování potřeb uprchlíků včetně reflektování vlastních představ o tom, co je pro ně dobré:

- Věnujte pozornost konkrétní situaci uprchlíků, případně kulturním rozdílům, a uvědomte si, že to, co považujeme za vhodné a logické řešení, tak nemusí vnímat ten druhý.
- Zeptejte se přímo na potřeby uprchlíků a naslouchejte jejich odpovědím. Na tomto místě je vhodné využít služeb interkulturního pracovníka nebo komunitního tlumočnicka, aby uprchlík mohl mluvit svým jazykem. Pokud tento rozhovor chceme vést sami, je v každém případě nutné mít navázaný dlouhodobý vztah založený na vzájemné důvěře.
- Neustále zdůrazňujte, že vám záleží na upřímné odpovědi.
- Respektujte přání a rozhodnutí uprchlíků, i když se nám zdají neobvyklá nebo neuspokojivá.
- Buďte ochotní být tu pro uprchlíky i v situaci, kdy si třeba udělají něco po svém, nepodaří se to a pak se na nás obrátí.

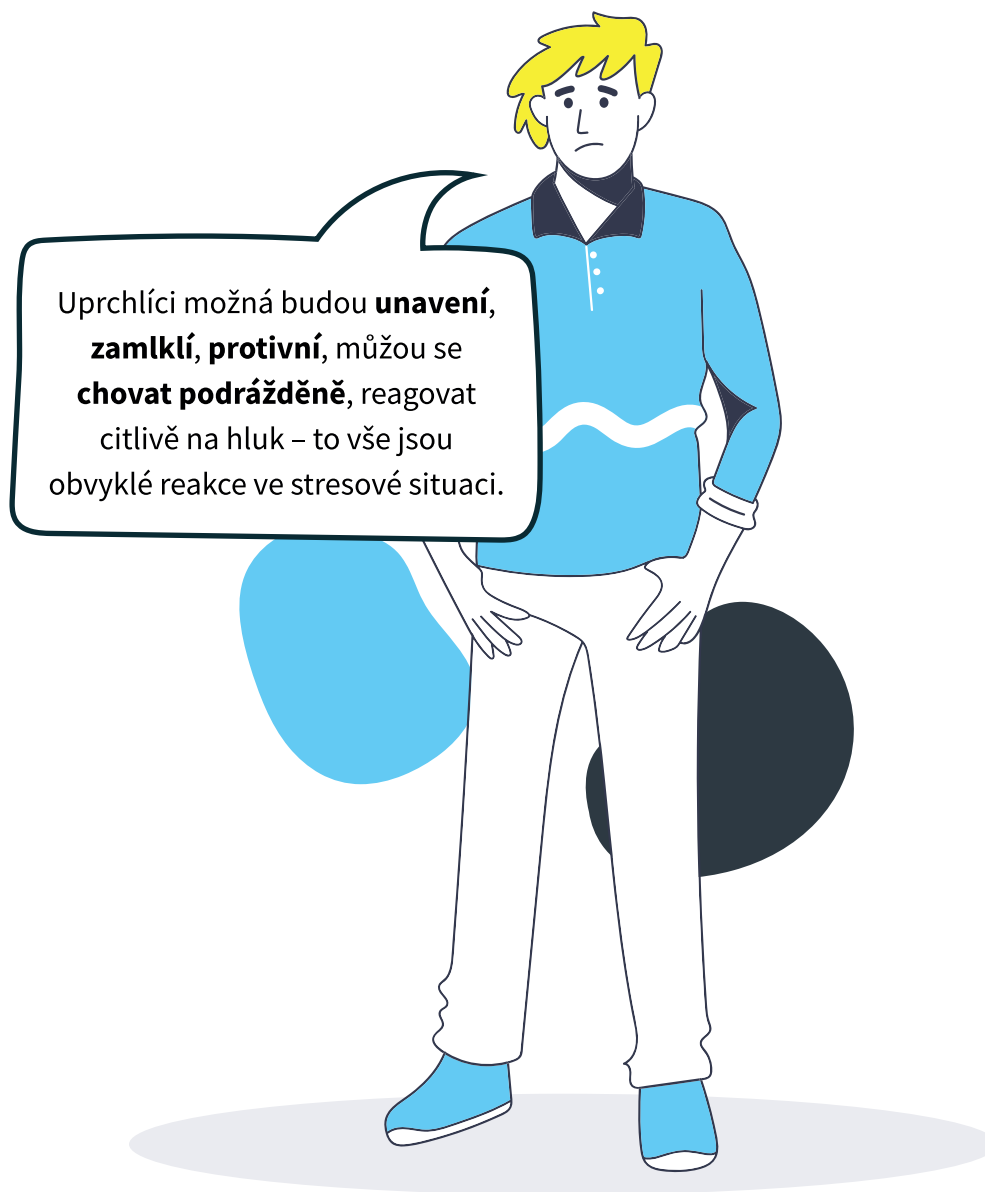
## Co zajistit při příchodu většího množství uprchlíků?

Následující zkušenosti vycházejí z pomoci uprchlíkům poskytované Iniciativou Hlavák na pražském hlavním nádraží od podzimu 2015 a jsou doplněny také o zkušenosti z příchodu ukrajinských uprchlíků na jaře 2022.

- **Zjistěte, kdo zodpovídá za koordinaci na místě, a dodržujte pokyny!**
- **Zajistěte Wi-fi, nabíječky na telefony, přístup k zásuvkám, SIM-karty případně náhradní telefony** – pro uprchlíky je klíčové zůstat ve spojení s jejich blízkými, potřebují po dlouhé cestě nabít telefony. Někdy není potřeba dávat hned SIM-kartu, stačí nabít telefon a mít přístup k internetu, protože mnoho Ukrajinců používá různé chatovací aplikace jako WhatsApp a Viber.
- **Zajistěte přístup na toalety** – v případě většího počtu lidí i pravidelný úklid, místo na přebalování, košíčky s dámskými hygienickými potřebami (v případě takových událostí jsou vhodnější vložky než tampony), tak aby si o ně ženy nemusely říkat. V případě shromaždišť na nádraží nebo jednorázového odpočinku se dá hygiena vyřešit pomocí vlhčených ubrousků, pokud je ale možnost zajistit sprchy, neváhejte jsou nutností u přenocování, natož pak na více nocí.
- **Základní informace je možné předat „rukama nohama“ či pomocí internetových překladačů** – mnohem víc záleží na vašem klidu, tónu hlasu, gestech (více v kapitole o komunikaci).
- **Vyplatí se ale udělat směrovky, popisky, mít vytištěné informace v ukrajinštině** – mateřský

jazyk uklidní, také se dá použít rodilý mluvčí na telefonu, který může pomoci se základním tlumočením v komplikovanějších situacích.

- **Po dlouhé cestě bývají lidé dehydratováni** – v první řadě zajistěte dostatek pitné vody, ovocného čaje, v takových situacích není vhodná káva nebo černý čaj. V první chvíli je vhodné nabídnout banán či čokoládovou tyčinku, později je však potřeba zajistit nutričně hodnotné jídlo.
- **Nesbírejte oblečení** – při poskytování bezprostřední pomoci spíš překáží, domluvte se například s jinou partnerskou organizací, existujícími humanitárními šatníky atd.



*“ Když se dá do pohybu takové množství lidí, nejsou mezi nimi jen andělé. Nenechte se odradit, pokud dojde k nějaké nepříjemné situaci. ”*



# KOMUNIKACE S CIZINCI

Mnoho dobrovolníků se zpočátku bálo během příchodu uprchlíků z Ukrajiny zapojit do pomoci, protože neuměli ukrajinsky nebo rusky. Následující řádky by vám měly ukázat, že znalost jazyka je velkou výhodou, ale neznalost zároveň v žádném případě není překážkou. Pokud se ale i tak nebudete kvůli jazykové bariéře cítit na přímou práci s příchozím, vždy je v dobrovolnických či neziskových organizacích spousta dalších způsobů jak pomáhat.

Při bezprostřední pomoci například na nádražích, hromadných ubytování atd. se většinou každá organizace postará, aby byl na místě tlumočník. **Při prvním kontaktu, oslovení, pomoci ale skutečně víc než na znalosti jazyka záleží na vašem klidu, tónu, hlasu, gestech.**



V době aplikací a webových překladačů je velká jistota, že se vám podaří předat správně informaci. Co ale žádný překladač nenahradí, je dát druhému pocit, že je v bezpečí a že to s ním myslíte dobře. Co se překladačů týče, v současné době je asi nejkvalitnější překladač DeepL, který má od konce roku 2022 i ukrajinštinu.

[www.deepl.com/translator](http://www.deepl.com/translator)

Pokud bych si měla vybrat a umět perfektně ukrajinsky či rusky a být sama ve stresu, nepřírozená nebo neumět ukrajinsky, ale být v klidu, sama sebou a empatická, volím druhou možnost. Někdy nám samotným pomůže zpracovat si obavu, že nebudeme rozumět – třeba tím, že si na pár minut pustíme ukrajinské rádio. Možná vás překvapí, kolik toho jste schopni pochytit.

V komunikaci víc než cokoliv jiného pomůže tohle zásadní nastavení, že se **chceme společně domluvit**.

Když jsem během roku školila učitele na práci s dětmi z Ukrajiny, často jsem začínala osvědčeným cvičením a první úkol zadala v jazyce, kterému většina účastníků nerozuměla – francouzsky. Když jsem tak udělala bez předchozího vysvětlení, co se bude dít, učitelé sice pochopili, že jsem chtěla, aby si zažili, jaké to je, když na ně někdo mluví cizím jazykem, ale aktivitu přijali velmi špatně – nebyli z cvičení schopni pochytit prakticky nic a ještě měli pocit, že se na ně vytahují a něco na ně zkouším. V dalších školeních jsem aktivitu použila znovu, ale předem učitelům vysvětlila, co se bude dít. Reakce byly nejen mnohem pozitivnější, ale ze sdělení najednou rozuměli mnohem více. To pro mě byl další důkaz, že opravdu klíčovým bodem komunikace s cizinci, je vzájemná ochota se domluvit.

Přesto existuje několik pravidel, která se vyplatí při komunikaci s cizinci dodržovat:

- Zjistěte, jestli není nějaký jazyk, který ovládáte oba. Během příchodu uprchlíků z Ukrajiny se občas stávalo, že dobrovolník oslovil lámanou, ze slovníčku naučenou ukrajinštinou a dotyčný nebo dotyčná mu odpověděli, plynou česťinou – protože třeba v minulosti v České republice pracovali. Mladší lidé na Ukrajině už často umí angličtinu, která se tam vyučuje zhruba od třetí třídy základní školy.
- U cizinců, kteří v ČR už nějakou dobu pobývají, nebo u rodilých mluvčích slovanských jazyků se nebojte mluvit česky.
- V komunikaci s cizinci můžete zmírnit tempo nebo složitost vět, mluvit jednoduše a v krátkých větách, ale rozhodně není potřeba mluvit hlasitěji nebo výrazně artikulovat. Výrazná artikulace paradoxně znemožní odezírání, které na hlučných místech jako nádraží hraje důležitou roli. Co je ale hlavní, **výrazná artikulace či přehnaná hlasitost má za následek, že působíte agresivně, ve stresu, nepřírozně** a o nějakém vzbuzení pocitu bezpečí a důvěry se nedá mluvit.
- Nejhorší otázka, kterou můžete v komunikaci s cizinci položit je: „Rozuměl jste?“ Sáhneme si do svědomí, kolikrát jsme my sami něco ve stresu nebo nepozornosti odkývali a pak se divili následkům. Tím spíš u cizinců, kteří na sebe a neznalost jazyka nechtějí upozorňovat, už tak si připadají třeba trapně nebo bezmocně. **Proto je nejlepší možností informace aktivně ověřovat.**
- Při komunikaci moc pomůže, když nespolehneme jen na verbální projev, ale nabízíme i další možnosti porozumění – od napsaných vět v překladači, po piktogramy či fotografie i gesta.

#### Jak ověřovat (modelová situace)

**Dobrovolník:** Autobus vás doveze na hotel v deset hodin. Sejdeme se před hlavním vchodem nádraží.

**Uprchlík:** Ano

**Dobrovolník:** V kolik hodin pojede autobus?

**Uprchlík:** V deset hodin.

**Dobrovolník:** A kde se sejdeme?

**Uprchlík:** Před hlavním vchodem nádraží.

*Určitě pomůže ukázat i čas na mobilu, větu v překladači či fotografii místa, kde máte být.*



- Zároveň i vy jako pracovník či dobrovolník se můžete ocitnout v situaci, kdy na vás cizinec spustí svým jazykem v domnění, že mu rozumíte. Možná to i ve vás samotných vyvolá pocit zmatku či podráždění. Proto se ani vy neostýchejte se doptat či poprosit dotyčného, ať mluví pomaleji.
- Pozor! Pokud se setkáme s dospělým, který se vyjadřuje nějak nestandardně – mluví extrémně pomalu, dělá chyby, mluví v infinitivech atd., náš mozek začne hlásit, že tu něco nesedí a jedna z možných reakcí je s ním automaticky jednat jako s člověkem s nižší inteligencí. Vůbec nemusí jít o nějaký zlý úmysl, spíš náš způsob, jak se vyrovnat

s nezvyklou situací. Může se ale jednat o cizince, člověka s fyzickým handicapem, člověka po mozkové mrtvici atd. Je dobré si to uvědomovat.

- Podobnou zkušenost jsem udělala paradoxně ne při dobrovolnické činnosti s cizinci, ale při výletu do Francie s lidmi s tělesným handicapem. Jeden z účastníků akce trpěl ochrnutím, vyjadřoval se velmi pomalu a nesrozumitelně. V každodenním chvatu jsem s ním skutečně podvědomě zacházela jako s mentálně postiženým. Když ale bylo jednou klidné odpoledne, byl zrovna čas na odpočinek na terase, já se na tohoto účastníka mohla soustředit a i on byl v klidu, najednou se mě pomalu zeptal, zda bych mu neukázala na mapě Francie Burgundsko. Docela zkoprnělá jsem mu ho na mapě ukázala a následovala věta: „Já jsem totiž četl Romaina Rollanda – Dobrý člověk ještě žije. A to se odehrává v Burgundsku.“ Hanbou jsem se v tu chvíli mohla propadnout, ale zároveň to pro mě byla nejlepší škola, jak už nic takového nepředpokládat.
- Zároveň **materšský jazyk uklidní**. V bezprostřední fázi pomoci stačí málo – popisky v ukrajinštině, přeložený informační leták, jmenovka s nápisem „dobrovolník“ v azbuce. Také pokud dojde k nějaké situaci, která potřebuje vysvětlení, emočně vypjaté situaci, materšský jazyk přirozeně uklidní. Nemusí být profesionální tlumočník a dokonce ani nemusí být na místě, stačí rodilý mluvčí, který mluví oběma jazyky, a můžete také využít **tlumočení po telefonu**.
- Tato uklidňující funkce materšského jazyka má ale i svou stinnou stránku – lidem, kteří mluví naším jazykem, automaticky důvěřujeme více. V rámci ukrajinské komunity toho využívají, tzv. „zprostředkovatelé“, Ukrajinci používají slovo „klienti“. Jedná se o lidi, jejichž pomoc krajanům není nezištná a často končí například prací načerno nebo v jiných nevyhovujících podmínkách.
- Jak poznáme, **kdy už nestačí domluva pomocí překladače a potřebujeme tlumočníka?** Spolehlivým vodítkem je tón hlasu – pokud slyšíme naléhavost, pokud dotyčný stále opakuje jedno slovo, jednu větu, které nerozumíme, je to chvíle, kdybychom měli kontaktovat někoho, kdo mluví materšským jazykem uprchlíka.

Centrum pro integraci cizinců vydalo v roce 2015 v rámci projektu „Češi a cizinci – mluvmě spolu“ sérii skvělých videí, která ilustrují, co vše může nastat při společné komunikaci. Zkuste se na jedno z videí podívat a spojit je s poznatky, které jste získali v této kapitole.



**Afričanka na českém nádraží:**

Co ve videu při komunikaci fungovalo a co naopak ne?

.....

Jak na vás působila paní za pokladnou?

.....

## Specifika při komunikaci s uprchlíky z Ukrajiny

Příchod uprchlíků z Ukrajiny nás mnohé poprvé v životě přiměl k zamyšlení nad rozdíly mezi ukrajinštinou a ruštinou, další lidé se zase seznámili s k Ukrajině loajálními, ale rusky mluvícími Ukrajinci. Někteří z nás oprašovali ruštinu ze školy, jiní se ji naopak, zejména jak se šířily zprávy o válečných zločinech ruské armády, báli používat. Když jsme se stali hostiteli uprchlíků z Ukrajiny, začali jsme si všímat podobností či odlišností mezi češtinou, ukrajinštinou a ruštinou a zjistili, jaké jsou nejčastější chyby či tzv. „falešní přátelé“ – slova, která znějí stejně, ale často znamenají pravý opak.

“*„Jediným úředním jazykem Ukrajiny je ukrajinština, což možná překvapí, protože zvenčí ji většinou vnímáme jako dvojjazyčnou zemi, kde jsou ruština a ukrajinština v rovnováze. Ruština má postavení regionálního menšinového jazyka jako mnoho dalších včetně slovenštiny, hebrejštiny a jidiš. Její reálný význam je ale větší, protože slouží jako komunikační jazyk a jako brána ke kultuře sousedního, početnějšího národa. Jazyková a národnostní identita jsou na Ukrajině dvě různé věci: můžete potkat přesvědčeného ukrajinského nacionalistu, který vám řekne, že Rusy nemůže ani vidět – čistou ruštinou, svým mateřským jazykem, přičemž ukrajinsky skoro vůbec neumí.“*

*Petr Koubský, Co všechno Putin zamlčel.  
Vyprávíme dějiny Ukrajiny, jak se skutečně odehrály*

Jazyková otázka je na Ukrajině komplexní téma, kdy na jedné straně existuje velká skupina rusky mluvících loajálních Ukrajinců a zároveň je ukrajinský jazyk spojen s velkou národní hrdostí. Do vzniku nezávislé Ukrajiny v roce 1991 byla totiž ukrajinština jak v rámci Sovětského svazu, tak carské říše zakazována a potlačována. Dělení mezi používáním ukrajinštiny a ruštiny je na jedné straně generační – starší generace se ještě rusky učila, mluvila na úřadech atd., mladší generace už ruštinu povinnou neměla a učila se anglicky (angličtina se dnes na Ukrajině začíná učit nejpozději v třetím ročníku základní školy, v soukromých školách ještě dříve, v tu dobu se děti učí i latinku). Další dělení mezi používáním ukrajinštiny a ruštiny je geografické. Osou Ukrajiny je řeka Dněpr, u které by se dalo říct, že rozděluje zemi na západní oblast s dominující ukrajinštinou a od Dněpru dále na východ se začíná stále častěji vyskytovat ruština či „suržyk“ – smíšený jazyk s ukrajinským základem a ruskou slovní zásobou, nejvíc jeho mluvčích žije na severovýchodě Ukrajiny. Na samotném východě Ukrajiny, na Krymu i v obsazených oblastech najdete rusky mluvící obyvatelstvo. U lidí z těchto oblastí je zároveň o něco menší znalost angličtiny, protože se i vysokoškolsky vzdělaní lidé orientují spíše na vzdělání v Rusku.

Ukrajinština je v každém případě svébytným slovanským jazykem. Pokud si například poslechnete [vysílání ukrajinského rádia](#), zjistíte, že má mnohem více podobností s polštinou než s ruštinou. Ukrajinštinu a ruštinu lze s trochou cviku rozlišit, ale v žádném případě by to nemělo vést k předsudkům k rusky mluvícím Ukrajincům, kteří jsou nyní nejčastějšími civilními oběťmi Putinovy agrese.

Česky	Ukrajinsky	Rusky
Prosím	будь ласка [bud' laska]	пожалуйста [pažalsta]
Děkuji	дякую [ďakuju]	спасибо [spasiba]
Promiň	вибач [vybač] <i>stejně jako v polštině</i>	извини [izvini]
Já mám peníze	я маю гроші [ja maju hroši]	у меня есть деньги [u menja jest děngi]
Velmi	дуже [duže] <i>jako v polštině</i>	очень [očeň]
Dobře	добре [dobre]	хороший [charošij]

V ruštině se nevyskytuje písmeno „H“, v ukrajinštině se nevyskytuje písmeno „g“, a to ani u slov cizího původu (generální – heneralnyj). Ukrajinština má „západní“ gramatiku – používá sloveso mám – „ja maju“, ne ruské „u menja jest“.

Jak poznat psanou ukrajinštinu od ruštiny, i když neznáte cyrilici? Je to jednoduché. Ukrajinština má písmenka „I“, „i“ (i) a „j“, „ji“ (ji), kterých je tam opravdu hodně, takže každý ukrajinský text, který uvidíte, tam tahle písmenka, která v ruštině nejsou, bude mít.

Od ruského obsazení Krymu a části Donbasu postupně narůstal mezi mnoha Ukrajinci odpor k ruštině, který vygradoval po objevení masových hrobů obětí ruských masakrů v Buči, Irpini či Izjumu. V praxi to většinou vypadá tak, že velká část uprchlíků nemá problém s používáním ruštiny a jsou za ni rádi, ale objevují se i nepříjemné reakce. Nic se nezkaží tím, když se předem zeptáte, že bohužel neumíte ukrajinsky, ale rusky ano a zda by bylo možné mluvit rusky.

## False friends

Jsou slova, která v cizích jazycích znějí stejně, ale znamenají něco jiného. I když je mezi češtinou a ukrajinštinou či ruštinou velká míra porozumění, právě tito „falešní přátelé“ mohou způsobovat nedorozumění.

Slovo	Význam
<b>BOREC</b>	v češtině se používá už hlavně pozitivně, ale původní význam byl stejný jako ukrajinský, tedy <b>RVÁČ, NÁSILNÍK</b>
<b>ÚŽASNÝ</b>	v češtině vnímáno pozitivně, v ruštině prakticky opačný význam, <b>DĚSIVÝ, HROZNÝ</b> , podobně se používá i slovo úžas (hrůza).
<b>POZOR</b>	v ukrajinštině a ruštině znamená <b>HANBA, OSTUDA</b>
<b>STUL</b>	v ruštině znamená <b>ŽIDLE</b>

<b>ZAPACH</b>	opačný význam v ruštině i ukrajinštině <b>VŮNĚ</b> (a vůně znamená zápach)
<b>KALHOTKY</b>	v ukrajinštině neznamenají spodní prádlo, ale <b>PUNČOCHÁČE</b>
<b>ČERSTVÝ</b>	v ukrajinštině znamená <b>STARÝ, ZATUHLÝ</b> , ve významu čerstvý chléb se používá „svěží“
<b>VKUSNÝ</b>	v ruštině to není spojeno s módou, ale chutí, znamená to <b>CHUTNÝ</b>
<b>ÓVOČI</b>	neznamená v ukrajinštině ovoce, ale <b>ZELENINU</b>
<b>POHANKA</b>	v ukrajinštině znamená <b>JEDOVATOU HOUBU</b>



## Základní interkulturní specifika při poskytování bezprostřední asistence uprchlíkům z Ukrajiny

Je potřeba si dávat pozor na následující:

- Dříve byly často problémy s vydáváním víz, zejména Ukrajinci, kteří už tu žijí, mohou mít nedůvěru nebo špatné zkušenosti, proto je prosím ujistěte, že se skutečně změnila situace a udělení ochrany pro Ukrajince má podporu vládních představitelů.
- V minulosti bohužel často docházelo k tomu, že se mnoho Ukrajinců stalo obětí pracovního vykořisťování prostřednictvím různých pracovních „agentur“ či zprostředkovatelů – „mafianů“, mezi kterými byli i Ukrajinci nebo občané bývalého Sovětského svazu, kteří tu žijí dlouhodobě a využívají toho, že mluví stejným jazykem, orientují se a mají přístup k informacím. Bývají označováni slovem „klient“. Pokud se příchozí budou odkazovat na to, že pro ně administrativu zařídí nějaký známý, zkuste se nenápadně zeptat, zda za to nebude chtít nějaké peníze. „Klienti“ vybírají peníze i za pomoc, která je v České republice poskytována zdarma v rámci sociálních služeb.
- Na Ukrajině je také menší důvěra v úřady a v jejich schopnost poskytnout kvalitní pomoc zdarma. To je snad jediný významný kulturní rozdíl. Na Ukrajině je nějaký typ „všimného/úplatku“ úředníky bohužel často vyžadován. Vyvolává to pak dojem, že zadarmo nemůže být poskytnuta kvalitní služba. Zkuste příchozím vysvětlit, že ani služby sociálního poradenství nejsou v ČR zadarmo – jsou buď placeny přímo státem, nebo stát platí pomáhající neziskovou organizaci, která služby poskytuje. Lidé, kterým je poradenství poskytováno, už ale nic platit nemusí (a ze zákona po nich ani poplatek za sociální poradenství nesmí nikdo vyžadovat).
- Ukrajinská společnost dá více než česká na společenský status, například ve formě značkového oblečení, a je tam i jiná norma na to, jak vypadá upravená žena. To nelze vnímat jako rozmařilost, ale jako formu sebeobrany: jsem v cizím prostředí, tak se budu snažit vypadat co nejlépe. Nalakované nehty mohou být pro tu ženu poslední kotvou, která jí poskytuje ujištění, že má svůj život pod kontrolou.
- Ukrajinská společnost je tradičnější. Více než 80% Ukrajinců je věřících. Zároveň existuje mnohem větší tabu v otázkách spojených se sexualitou, domácím násilím. Ženy se často ostýchají říci i o hygienické potřeby, takže se vyplatí mít na dámských toaletách připravený košíček s menstruačními potřebami (na nádražích atd. jsou vhodnější vložky než tampony).
- S mnohem většími předsudky než v ČR je na Ukrajině spojena návštěva psychologa či psychoterapeuta.

*O kulturních rozdílech mezi ČR a Ukrajinou bude v této metodice samostatná kapitola*

# PSYCHICKÁ PRVNÍ POMOC

Vedle obavy, jak překonat jazykovou bariéru, se mnoho dobrovolníků bálo, jak obstojí v emocionálně náročných situacích, když se příchozí rozpláče, dozví se nějakou špatnou zprávu atd. I proto je vždy lepší se zapojit do pomoci v rámci koordinujících organizací či iniciativ, kde je možné v takových případech zavolat zkušenějšího dobrovolníka nebo přímo psychologa či krizového intervenanta.

## Naše zkušenost z praxe

- Dát pocit bezpečí už tím, že jsem viditelně označený jako dobrovolník (reflexní vesta, jmenovka), představím se, zeptám se na jméno a pokud je to možné jménem oslovuji.
- Každá reakce na stres, vyčerpání či trauma, která neohrožuje dotyčného nebo jeho okolí (v takových případech neváhejte zavolat odborníka či klidně rychlou záchrannou službu), je v pořádku. Naše první reakce na to, když vidíme někoho plakat, je říct: „Neplakejte“ – **správná reakce by ale měla být „tady jste v bezpečí, klidně můžete plakat“**. Stejně tak, pokud se někdo například třese, nezastavujeme to, ujistíme dotyčného, že i takto může tělo na psychickou zátěž reagovat, klidně zkusme navrhnout třeba, ať se protáhne, zamává rukama, prostě nějak aktivně zkusí s energií, která se projevuje třesem, nakládat.
- Snažíme se **vytvořit bezpečné prostředí**. Vůbec není nutné být s dotyčným úplně o samotě, někdy to dokonce může být kontraproduktivní, vyvolávat zbytečné obavy (rozhodně tak nečiníme u nezletilých či opačného pohlaví) či porušovat bezpečnostní standardy práce. Často stačí tichý koutek místnosti, kde je ideální posadit dotyčného zády ke stěně a tak, aby měl v zorném úhlu dveře, aby se cítil v bezpečí a měl možnost sám pozorovat dění v místnosti.
- Neděláme, co si myslíme, že je dobré, ale **zjišťujeme a naplňujeme potřeby**. Od fyzických (žízeň, hlad, toaleta), po pocit bezpečí, **kontaktů s blízkými** i aktivity.
- Ve **stresu, vyčerpání či emocionálním napětí je člověk velmi citlivý na hluk**, neočekávané zvuky atd. Snažíme se tedy zajistit tichý koutek a uvědomujeme si, že se příchozí může takových zvuků hodně leknout a třeba vykřiknout.
- Vhodné je pracovat i s vlastním hlasem a tempem řeči – mluvit tišeji, pomaleji, volit jasná kratší sdělení.
- Uprchlíká zkušenost se dá charakterizovat slovem nejistota. Naším cílem je **nejistotu alespoň snížit a zvyšovat pocit bezpečí**. Vysvětlujeme následující kroky, i kdyby to mělo být: „Tady počkáte a pak se dozvíte, co bude dál.“ Nevymýšlíme si, neslibujeme něco, co není v našich silách splnit.
- Je naprosto v pořádku, když s dotyčným člověkem **„jenom“ jsme**. Můžeme poslouchat, přikyvovat, i když rozumíme velmi málo. Pokud ale v hlase uslyšíme naléhavost, nebo se nějaká věta bude vícekrát opakovat, zavoláme tlumočnicka.
- Pokud cítím, že je to potřeba, mohu navázat opatrný fyzický kontakt. Za **bezpečný dotek** se v krizové intervenci považuje dotek na horní část paže nebo rameno. Ale vždy tak, aby to dotyčný viděl a měl možnost se odtáhnout.



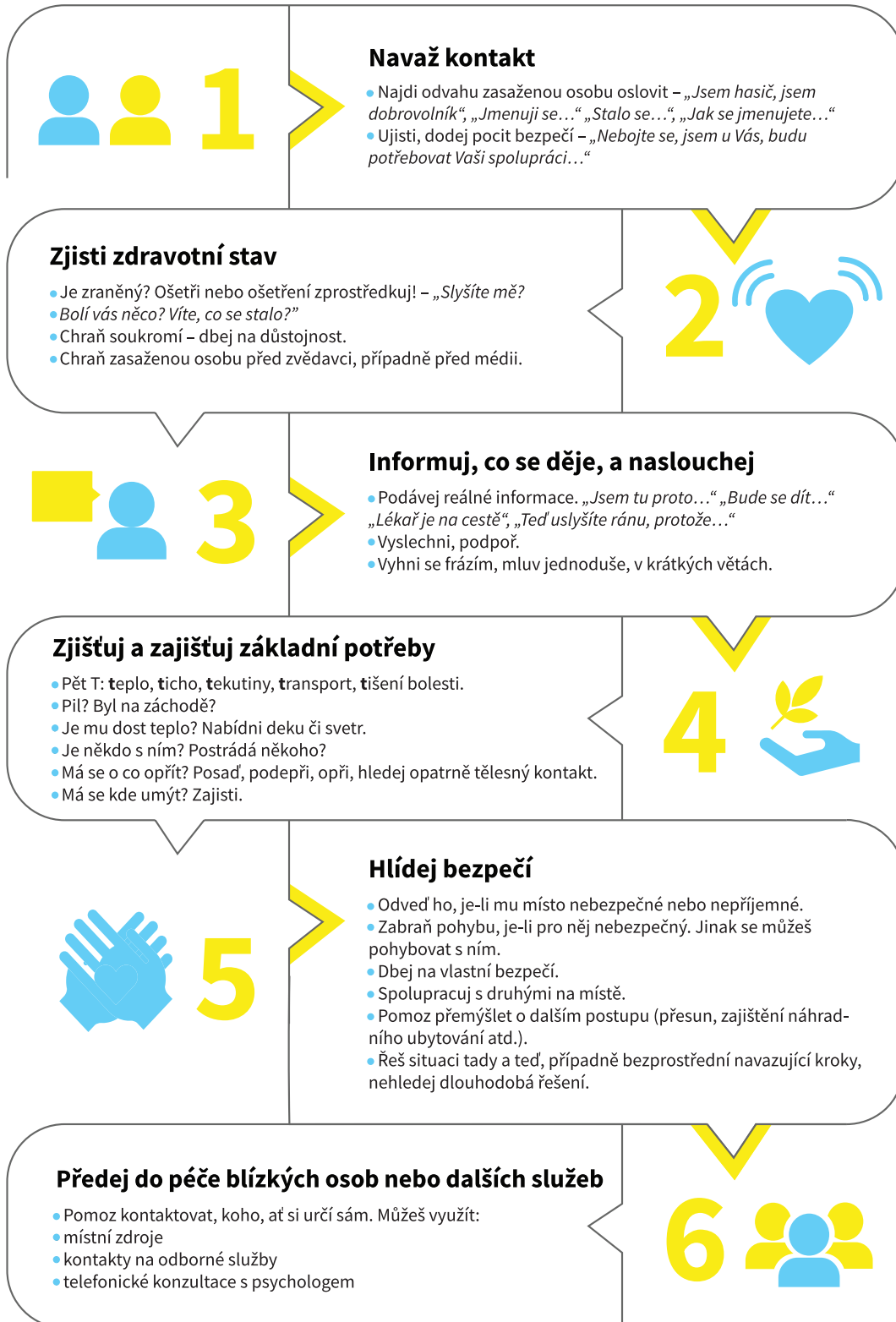
- Snažíme se být autentičtí. Rolí dobrovolníka není bezchybný superman. Přiznáme, když něco nevíme, klidně i přichozímu přiznáme, že jsme unavení, máme hlad atd. To nás naopak může „zlidštit“. **Pokud ale cítíme, že jsme na pokraji sil, necháme se vystřídat.** Vyčerpaní můžeme udělat víc chyb než užítku.

Určitě se vyplatí mít  
na paměti základní postupy  
**psychické první pomoci  
(PPP)**



Následující postupy byly vybrány z aplikace PPP psychická první pomoc, která je volně ke stažení. Je primárně určena pro příslušníky bezpečnostních a hasičských sborů, ale může jí využít každý, kdo se zapojí do pomoci lidem v případě humanitárních či jiných mimořádných situací.

## Kroky PPP podle Psychologické služby hasičského záchranného sboru ČR



## Rapid

**Reflektující naslouchání. Analýza a zajištění základních potřeb. Prvořadé zaopatření. Intervence – uvažování a chování. Dej dál – propust' nebo předej.**

Jednotlivé kroky RAPID není nutné provádět přesně v daném pořadí (pouze D je vždy na konci), mohou se dokonce i opakovat. Není také nutné projít všechny kroky, ale vždy je nezbytné udělat krok D a minimálně jeden ze čtyř ostatních.



### Reflektující naslouchání

Reflektující naslouchání je základní dovednost, kterou používáme při poskytování jakékoliv podpory druhým.

Reflektuje se:

- Událost (např. „Vidím, že máte v ruce telefon, asi jste s někým mluvil.“), člověku v krizi to pomáhá se orientovat v situaci a navrátit do reality.
- Reakce (např. „Sedíte tady už nějakou dobu na posteli a díváte se do kouta.“), pomáhá navázat kontakt intervenanta s jedincem v krizi.
- Obsah parafrázování, shrnování (např. „Říkal jste, že... Jestli tomu dobře rozumím tak...“), lidé zjišťují, že má někdo o ně zájem, že na to nemusí být sami.
- Emoce (např. „No tak to je mazelc! Vidím, že Vás to vzalo, asi bych byl taky naštvaný, kdyby mi tohle řekl.“), reflexe emocí pomáhá jejich uvolnění.

**Zlaté pravidlo PPP: „Když nevíš jak dál, reflektuj!“**

### Analýza a zajištění základních potřeb

Identifikace základních potřeb se opírá o Maslowovu hierarchii potřeb. Potřeby jsou seřazeny v pořadí, v jakém by měly být zjišťovány.



1. Zdravotní péče – zjišťujeme zranění, bolest, mdloby, nevolnost atd., ihned řešíme ošetřením nebo zajištěním zdravotní péče.
2. Fyzické potřeby – pokládáme otázky: „Kdy jste naposledy jedl? pil? spal? Potřebujete na toaletu?“ Velmi vhodné je v této situaci také nabídnutí nápoje (voda, čaj).
3. Potřeba bezpečí – zajištění bezpečí jak přímého (odvedení z nebezpečného místa, snížení rizika pádu apod.), tak nepřímého (odvedení člověka do bezpečného prostředí – aby na něj ostatní nebo konkrétní osoby neviděli, aby mohl dát bezpečně průchod svým emocím – pláči, vzteku, smutku).
4. Potřeba fungovat – zajištění možnosti se podílet na své stabilizaci a zase převzít aktivitu, nedělat úkony za klienta, např. telefonovat, zjišťovat informace, které je schopen si zajistit sám apod. Lidé mají v sobě zakotvenou schopnost fungovat v různých situacích a cílem PPP by mělo být podpoření této schopnosti.



### Prvořadé zaopatření

Umístění znaků a symptomů do kontextu krize: Je toto jednání adekvátní dané situaci?

Hodnocení, zda je chování člověka v dané situaci funkční nebo dysfunkční. Je důležité ověřit, zda není chování člověka ovlivněno aktuální atakou psychického onemocnění, protože v takovém případě nelze člověka plně stabilizovat, je nutné zajistit odbornou lékařskou péči.

Sledování projevů dysfunkce (dysfunkce je známkou potřeby psychologické první pomoci):

- **Disociace**, člověk má pocit, že daná situace se ho netýká, jako by vše vnímal za sklem, necítí emoce.
- **Deprese, skleslost, hluboký smutek**, lidé jsou plačtiví, mají pocit, že to nikdy neskončí.
- **Psychosomatické potíže** se vyskytují velmi často. Mnohdy jsou jediným projevem, který si často ani nemusíme spojovat s těžkou životní situací. Patří sem bolesti zad, hlavy, kloubů apod. Také se zhorší projevy alergií, objevují se neznámé vyrážky. Příznaků na tělesné úrovni je mnoho a měla by jim být věnována náležitá pozornost.
- **Vina** je vždy příznakem dysfunkce a je velmi riziková, protože může vést až k sebevraždě. Poruchy spánku vedou často k vyčerpání a následně ke snížení schopnosti odolávat stresu. Tím se zasažený jedinec ocitá v začarovaném kruhu, ze kterého není úniku. Má omezenou možnost danou situaci zvládnout.
- **Panika** je spojena s velkou úzkostí, která způsobuje roztržštěnost v prožívání, chování člověka je často neúčelné a zmatené.
- **Tendence k násilí** má svůj původ ve zvýšené hladině adrenalinu, člověk je doslova nabuzen a má potřebu vybit nahromaděnou energii, proto jsou násilné projevy při prožívání krize poměrně časté. Pomoz nalézt vhodný a přijatelný způsob, jak nahromaděnou energii ventilovat.
- **Spoléhání (zneužívání) na medikaci**. Předčasné podávání utišujících prostředků může zablokovat uplatnění přirozených vyrovnávacích mechanismů, kterými disponuje každý člověk. Snaž se jejich podání v této fázi zamezit.
- **Nedostatek sociální opory** může být reálný (absence podpůrné sociální sítě), nebo domnělý. Lidé zasažení krizí často nevnímají své okolí jako podporující, přestože se jim ostatní snaží pomoci, jak nejlépe dovedou.

## Intervence – uvažování a chování



- „Veď, vzdělávej!“ Neboj se být direktivní (zejména v situacích ohrožení života) a člověka v krizi dostatečně edukuj. Poskytované informace by měly být jasné, stručné a srozumitelné. Musí být podány nematoucím způsobem a v situaci, kdy je schopen člověk v těžké situaci vnímat obsah sdělovaného.
- „Získej pozornost.“ Ptej se na jméno klienta, jeho příjmení, na to, co se stalo. Snaž se zaměřit na situaci tady a teď a na budování vztahu.
- „Dýchejte.“ Správné, klidné dýchání může uklidnit intervenanta i klienta. Doporučuj se jeden až dva hluboké nádechy a výdechy, poté dýchání volně dle potřeby.
- „Změň myšlení.“ Pokus se změnit způsob uvažování klienta, přetnout kruh jeho katastrofického a nelogického myšlení. Je-li to vhodné a možné (nikoliv za každou cenu), pokus se nalézt něco pozitivního.



## Dej dál – propusť nebo předej

Pokud je jedinec stabilizovaný, není nutné ho předávat do nějaké další odborné péče.

PPP by měla směřovat také k identifikaci a aktivizaci přirozených zdrojů opory, např.

- přátelé o rodina
- společnost (komunita, sousedé...)
- práce (kolegové, nadřízený...)

Jestliže není jedinec schopný zvládat situaci sám, je vhodné ho nasměřovat na adekvátní následnou péči ke kompetentním odborníkům.

## 6P (podle Pančochové)



## EmotionAid

EmotionAid® je nástroj pro léčbu a prevenci nadměrného stresu a syndromu vyhoření. Byl vyvinut International Trauma Healing Institute Israel (ITI Israel) a je to 5krokový program pro seberegulaci a poskytování emocionální první pomoci ostatním. Tyto kroky vám pomohou zacházet se stresem a předcházet úzkostem, syndromu vyhoření a traumatu. Je to jako posilování svých emočních svalů, abyste obnovili svou odolnost vůči stresu a traumatu. EmotionAid® je určený pro profesionály pracující ve stresových situacích, ale také pro širokou veřejnost, např. učitele, krizové interveny, záchranáře, pracovníky ve zdravotnictví apod. Tyto kroky lze používat kdykoli a kdekoli, a to jak mladými, tak starými, muži i ženami, laiky i profesionály.

# 5



### kroků pro zvládnutí našich emocí a reakcí ve stresu nebo krizi

Máte pocit zrychleného bušení srdce, když prožíváte stres nebo krizi? Je Váš dech mělčí a máte pocit nedostatku vzduchu? Třese se Vám tělo? Cítíte se zmateně, dezorientovaně, úzkostně, prožíváte pocity paniky nebo bezmoci? Toto všechno jsou přirozené reakce na stres. Tyto pocity můžete sami zklidnit na místě, pokud se budete držet následujících kroků:



Na škále od 1 do 10 označte míru stresu, kterou právě prožíváte. Pokud je větší než 6, následujte všechny kroky 1–5, pokud je stres menší než 6, přejděte přímo ke krokům 4 a 5.



**Motýlí dotek:** Zkřížte paže a jemně poklepávejte 25 krát ve střídavém rytmu otevřenými dlaněmi na horní vnější část vašich paží. Nadechněte se a pak ještě jednou opakujte. Toto cvičení obnovuje přirozené propojení mezi pravou a levou mozkovou hemisférou.



**Základní uzemnění:** Zapřete svá chodidla pevně do země. Pociťte podporu, kterou Vám pevná podlaha poskytuje. Nyní se rozhlédněte a najděte 10 různých objektů stejné barvy, potom najděte deset různých předmětů stejného tvaru nebo struktury. Toto cvičení obnovuje schopnost orientace a také aktivuje naše myslící centrum v mozku – neokortex.



**Sebe zklidnění a regulace:** Položte jednu ruku na svůj hrudník a druhou na svůj žaludek. Přiveďte pozornost ke svému dechu. Toto cvičení stabilizuje Váš dech a přináší zklidnění Vašemu tělu.



**Vybití:** Zaměřte se na své vnímání Vašeho těla. Zznamenejte vždy jeden vjem v čase. Budte svědavi, bez posuzování a dejte tomu čas. Uvolnění se přirozeně objeví samo. Pokud napětí neodchází nebo jen částečně, zeptejte se toho vjemu: Pokud by to mohlo mluvit, co by to říkalo?

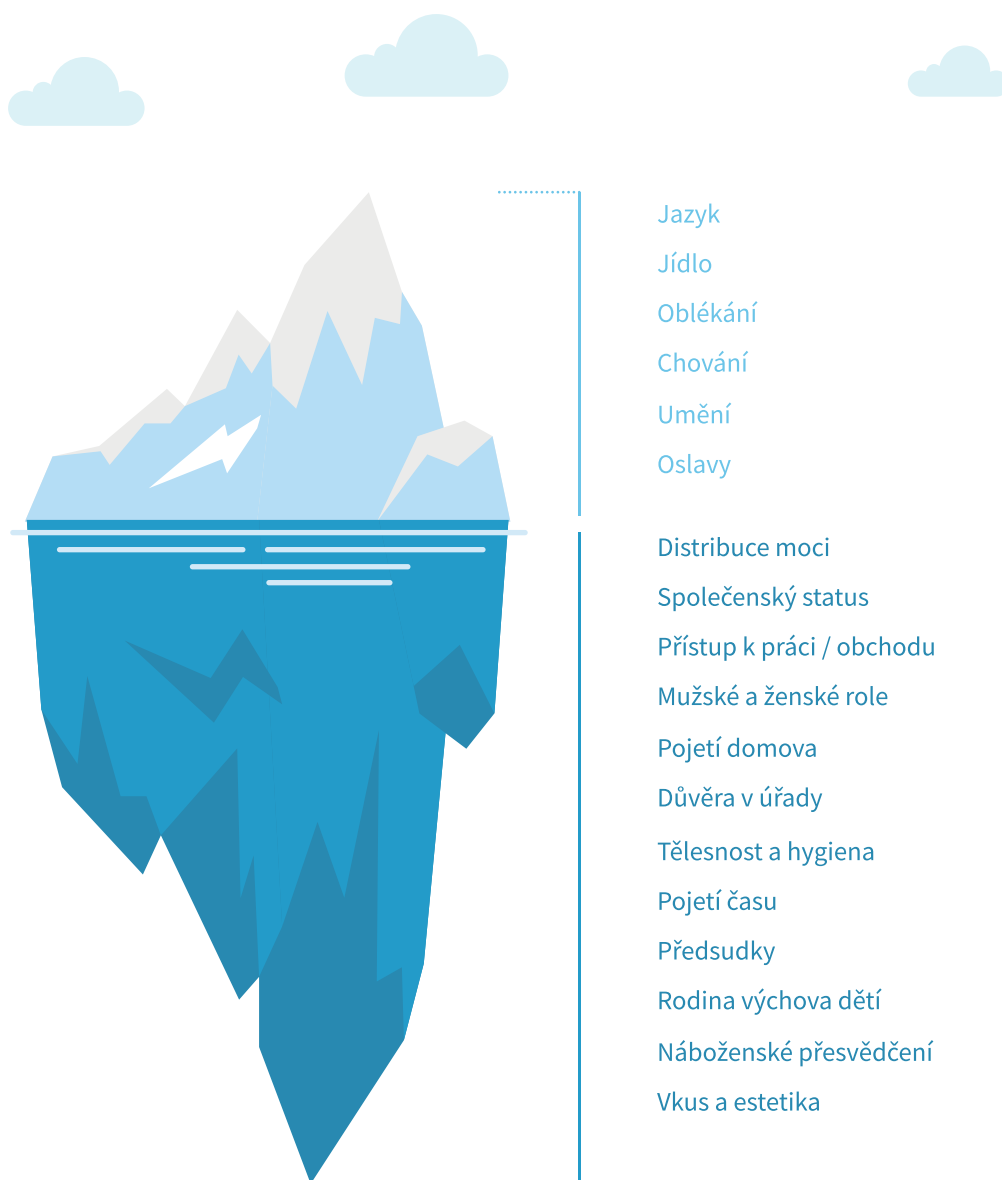


**Zdroje:** Podpořte svůj pocit klidu tím, že budete myslet na něco, co Vás činí spokojenější, silnější nebo klidnější. Může to být přítel, něco, co máte rádi, aktivita, místo, obraz nebo duchovní bytost. Zznamenejte uklidňující dopad tohoto zdroje na Vaše tělo.

Stres, který pociťujeme má vliv i na naše okolí. Tak se vytváří řetězec reakcí, který je složený ze strachu a napětí. Použijte tento protokol "5kroků" nejprve sebe zklidnění a potom můžete podpořit okolí. Jakmile si osvojíte těchto pět kroků, můžete se sami rozhodnout, jestli pro zklidnění sebe a/nebo Vašeho okolí použijete celý protokol, nebo jen vybrané konkrétní kroky pro to, abyste se cítili uvolnění a bez napětí.

# KULTURNÍ ROZDÍLY MEZI ČR A UKRAJINOU

Když se řeknete kultura, na první dobrou nás napadnou věci jako umění, filmy, knihy možná televize. Možná si vybavíme kulturu stolování nebo kulturu bydlení. Antropologové ale vykládají pojem kultura v mnohem širším slova smyslu. Kultura je naučeným systémem, ve kterém žijeme, aniž bychom si jej uvědomovali, ale který zároveň určuje naše hodnoty, porozumění světu, normy či to, jak vnímáme konkrétní situaci.



Představte si, že kultura je jako obrovský ledovec, který plave v moři. Na povrchu vidíte jen malou část ledovce, což jsou věci, které jsou viditelné a slyšitelné, jako například oděvy, hudba, jídlo, svátky a umění. Tyto věci se nazývají vnější nebo viditelné části kultury.

Ale pod ledovcem, který vidíte, je mnohem větší část, která není vidět. Tato část zahrnuje věci jako přesvědčení, hodnoty, myšlenkové modely a způsoby, jak se chovat, které lidé v kultuře vnímají jako samozřejmé. Tyto věci se nazývají vnitřní nebo neviditelné části kultury.

Takže když se setkáte s někým z jiné kultury, nemůžete jen posoudit jejich kulturu podle věcí, které vidíte na povrchu, jako jsou jejich oděvy nebo hudba. Neviditelné části kultury jsou paradoxně ty, které vytvářejí problémy v komunikaci. Ty totiž způsobují, že například shodnou situaci každý z účastníků vykládá jinak a může se tak stát zdrojem nedorozumění.

#### Tip:

Když začínám školit interkulturní tréninky pro učitele, sociální pracovníky či knihovníky, často začínám aktivitou, která je také trochu icebreakerem. Každého účastníka se postupně zeptám, co se u nich jí na Štědrý den. Kdo se postí? Jaká je polévka? Jí se cukroví po celý den, nebo platí zákaz až do štědrovečerní večeře? Co se dává do bramborového salátu? Jsou nějaká lokální tradiční jídla? Mám moc ráda momenty, kdy se účastníci zastaví nad tím, že třeba v nějaké rodině jsou tradicí chlebičky či šunkové rolky. A stačilo vyjet 150 km od Prahy na pomezí Jizerských hor a Krkonoš a už byl neodmyslitelnou součástí štědrovečerní večeře hubník čili houbovec. Ale někdy se stačilo zamyslet, jak se večeře změnila třeba po svatbě. Přitom všem účastníkům přijde „ta jejich“ večeře jako norma, protože „tak se to prostě u nás dělá“.

Během této aktivity se mi účastníci nejenom rozmluví, ale taky si odnesou ten úplně základní poznatek interkulturní komunikace – že moje „tak se to prostě dělá“ může být i v tak jednoduché a samozřejmé věci jako štědrovečerní večeře naprosto odlišné od „tak se to prostě dělá“ jiného člověka.

## Kulturní rozdíly

Ukrajinci jsou nám kulturně velmi blízko, ale neznamená to, že by neexistovaly kulturní rozdíly. Kulturní rozdíly mohou mít vliv na chování jednotlivců, který si ale ani jedna ze stran nemusí uvědomovat.

### Distribuce moci

Obecně se dá říct, že na základě distribuce moci můžeme popsat společnost jako demokratickou/autoritářskou/transformující, případně hierarchickou/egalitářskou. Ukrajina či Česká republika mají za sebou posun od autoritářské společnosti k demokratické. Někdy nám k pochopení kulturních rozdílů pomůže, když si vzpomeneme na naši nedávnou minulost – dobu komunismu, případně „divoké devadesátky“.

Ukrajinská společnost je stále o dost hierarchičtější než společnost česká. Jestli pro ni je něco typické, jsou to **mnohem větší sociální rozdíly**, kdy v zemi existuje skupinka neuvěřitelně bohatých oligarchů, střední třída je mnohem slabší a v zemi bohužel žijí lidé, jejichž chudobu si ani nedokážeme představit. Příčinu mimo jiné můžeme najít v situaci, která na Ukrajině nastala v devadesátých letech, bezprostředně po rozpadu Sovětského svazu. Došlo k masivními



poklesu životní úrovně, vysoké inflaci, nezaměstnanosti, mnoha lidem byly znehodnoceny jejich celoživotní úspory v bankách.

V praxi to může vypadat tak, že nemůžeme říct, že existuje nějaká obecná úroveň školství. Ve školách můžete potkat žáky s perfektní oxfordskou angličtinou a stejně staré žáky, co anglicky vůbec nemluví nebo velmi špatně. Klíč může být třeba v tom, že lépe situovaní rodiče měli možnost připlácet za soukromé hodiny nebo doučování.

V hierarchické společnosti je také kladen mnohem větší důraz na **společenský status a jeho prokazování, demonstrování na veřejnosti**. Protože je v ukrajinské společnosti mnohem náročnější obstát (dotkneme se toho ještě v oddíle věnovaném nedůvěře v úřady), je vhodnou strategií ukazovat, že patříš do příslušné sociální skupiny, nebo ještě lépe dávat najevo, že patříš do vyšší. Společenské postavení se dává najevo především viditelnými znaky – oblečením, autem atd.

*“Koordinátorka pro ukrajinské uprchlíky Kristýna, která žila několik let v Kyjevě, tento rozdíl popsala: „Jedné naší známé v Kyjevě koupil manžel ‚šubu‘ – kožich. My v Čechách bychom ten kožich nosili tak na ples nebo do divadla, ale ta známá prostě musela ukazovat, že má kožich a nosila ho... prostě všude.“*

Zlaté šperky, které by si česká žena vzala do divadla nebo na koncert, nosí ukrajinské ženy v běžných dnech. V praxi jsem zaznamenala, že přesně tohle vzbudilo nevoli mezi některými úřednicemi na Úřadech práce: „Ověšená zlatem a ve značkovém oblečení a jde si žádat o dávky?“

Právě nutnost ukazovat společenský status (a zároveň naše představa o tom, že se „správný uprchlík“ musí vyhrabat zpoza trosek) i jiný typ upravenosti ukrajinských žen, to vše vyvolalo v prvních dnech po invazi „pohoršení“ části spoluobčanů nad ukrajinskými ženami ve značkovém oblečení. Zároveň i my sami bychom si pro začátek života v jiné zemi vybrali to nejslušnější oblečení. Navíc upravenost, hezké oblečení či upravené nehty mohou být pro danou ženu poslední kotvou s minulým životem, posledním znamením, že má ještě svůj život pod kontrolou.

### Nedůvěra v úřady

Překotné změny, které na Ukrajině nastaly po rozpadu Sovětského svazu, se mimo jiné projeví na fungování úřadů a státu obecně. Ukrajinci cítí velkou potřebu sebe a své blízké zabezpečit, aktivně vyhledávají všechny informace, případně možnosti, jak věci udělat, kdyby oficiální cesty selhaly, využít vše maximálně. Právě proto, že úřady nefungovaly, rozšířil se mezi lidmi důraz na známosti, vzájemnou pomoc, případně různé neoficiální cestičky. Toto hledání neoficiálních cestíček a spoléhání na vzájemné rady se často projevuje i šířením neověřených a někdy i chybných informací na sociálních sítích či v různých whatsappových či viberových skupinách.

*“„Máme u nás od května kurzy českého jazyka pro ukrajinské maminky. Když se nám kurzy zaplnily, museli jsme začít odmítat, ale maminky na naše slušné ne, nezlobte se, nemáme na kurzu již místo, zkoušely všechno možné – prosit, škemrat, nosit dárky, psát či volat našim nadřízeným... Až časem mi došlo, že se na Ukrajině s úřady takto komunikuje.“*

*(pracovnice knihovny ve východních Čechách)*

Často se také děje, že pokud jeden úřad dá uprchlíkovi informaci, která se mu nelíbí, zkusí se ptát nadřízeného, případně na jiném úřadě. České lpění na oficiálních postupech, předpisech a zákonech jim někdy přijde nepochopitelné a neupřímné, a někdy mají pocit, že úředníci tím naznačují, že očekávají úplatek.

“*„V devadesátých letech měly Rusko a Ukrajina mnohem víc společného než odlišného. Jejich občané se poprvé v životě a hned velice bolestivě seznámili s nezaměstnaností a inflací. V obou zemích ohromně vzrostly sociální rozdíly, vznikla úzká skupina mocných oligarchů. Obě byly špatně řízené a procházely politickými krizemi. Obě byly skrz naskrz prolezlé korupcí, nevyhnutelným důsledkem situace, kdy jsou úředníci a jiní zaměstnanci státu špatně placeni, ale jejich razítka mají pořád velkou moc.“*

*Petr Koubský, Dějiny Ukrajiny  
[denikn.cz/837812/dejiny-ukrajiny-1500-let-na-krizovatce-civilizaci](https://denikn.cz/837812/dejiny-ukrajiny-1500-let-na-krizovatce-civilizaci)*

Na Ukrajině je nějaký typ „všimného/úplatku“ úředníky bohužel často vyžadován. Vyvolává to pak dojem, že zadarmo nemůže být poskytnuta kvalitní služba. Zkuste příchozím vysvětlit, že ani služby sociálního poradenství nejsou v ČR zadarmo – jsou buď placeny přímo státem, nebo stát platí pomáhající neziskovou organizaci, která služby poskytuje. Lidé, kterým je poradenství poskytováno, už ale nic platit nemusí (a ze zákona po nich ani poplatek za sociální poradenství nesmí nikdo vyžadovat). V případě, že se setkáme se situací, kdy nám jsou nějaký úplatek nebo pozornost nabídnuty, snažíme se to nevnímat a priori jako zlý úmysl či nepoctivost, ale zároveň jasně vysvětlíme, že je podobné jednání v ČR kvalifikované jako trestný čin. Já si v tuto chvíli vzpomenu na naše babičky, které mají pocit, že „by měli tomu doktorovi přinést alespoň kávu“.

#### Náboženství a víra

To, že se více než 80 % Ukrajinců hlásí k nějakému náboženství, je dalším podstatným kulturním rozdílem mezi Českou republikou a Ukrajinou. Český deklarovaný ateismus a jistý skeptický pohled na náboženství a věřící lidi je pro mnohé Ukrajince nepochopitelný a může je i v jistém smyslu šokovat. Na Ukrajině je víra součástí každodenního života většiny lidí – křest dětí, svatba v kostele, mnohem častější návštěvy kostela, úcta ke kněžím, církevní pohřby. Samozřejmě existují rozdíly mezi velkými městy a venkovem, mladá generace ve velkých městech je už sekulárnější a modernější, než byli jejich rodiče a prarodiče. Zároveň je duchovní rovina v momentě, kdy prožívají těžké chvíle, pro uprchlíky velmi důležitá. Pokud jste ateisté, prosím respektujte tuto součást identity uprchlíků.

- Většina obyvatel Ukrajiny jsou pravoslavní. Ortodoxní církve nemají jednu stanovenou autoritu (jako například katolíci papeže), ale každá církev má své představitele. Ukrajinská nezávislá pravoslavná církev byla obnovena v roce 2018, především v reakci na to, že moskevská pravoslavná církev je jedním z mocenských nástrojů Kremlu, který skrze ni šíří svou propagandu.
- Na Západě Ukrajiny najdeme věřící z řeckokatolické církve. Řeckokatolická církev má

liturgii a obřady podobné těm pravoslavným, ale nauka je katolická, stejně tak uznávají jako hlavu církve papeže.

- Na Ukrajině najdeme též početnou židovskou komunitu a původní obyvatelé Krymu, krymští Tataři, jsou muslimové.
- Na Ukrajině najdeme také některé křesťanské, protestanské – baptistické či letniční – komunity.

Jedním z viditelných projevů víry v pravoslaví je půst, který přísně dodržují především starší lidé před Velikonoci, před Vánoci či i v jiných částech roku. U ostatních jsou zhruba dvě možnosti, jak k němu mohou přistupovat. Pro případy nemoci, těhotenství, kojení a závažných situací je povoleno půst přerušit. Někteří uprchlíci na něj určitě nebudou mít psychickou kapacitu, jiní jej naopak budou chtít držet a udělá jim dobře, že tím podpoří své modlitby za blízké a skončení války. Ideální cesta je zapojit uprchlíky do plánování jídelníčku a nákupů. Přísná forma postu je vlastně veganství – bez masa, mléka, vajec a někdy i oleje (samozřejmě též alkoholu).

Součástí pravoslavných i řeckokatolických domácností jsou ikony a mají je doma i zcela sekulární lidé. Často si je rodiny vzaly s sebou, ale na některých e-shopech se dají sehnat i v ČR.

Ukrajínští uprchlíci se budou pravděpodobně shánět po nejbližším kostele (mimochodem v ukrajinštině i ruštině je pro církev i kostel jedno slovo – церква „cerkva“). Pro doporučení nejbližšího pravoslavného kostela nestačí jej jen najít na internetu, ale je lepší se spojit s Ukrajinci dlouhodobě žijícími ve vašem městě a zeptat se jich. Některé pravoslavné farnosti mohou být buď pod kontrolou ruské pravoslavné církve, nebo mohou mít tamější hodnotatři proputinovské postoje.

### Mužské a ženské role

Ukrajinská společnost je o poznání tradičnější než společnost česká. To se kromě větší role náboženství projevuje i jasně definovanými mužskými a ženskými rolami. I když například sledujeme bezprecedentní zapojení žen do ukrajinské armády, ve společnosti jako celku se v mnohem větší míře než v ČR vyskytuje sexismus, „tradiční výchova“ chlapců a dívek, kdy jsou například ženám automaticky připsány domácí práce či u chlapců vedení k „mužnosti“<sup>1</sup>.

Protože jsou rodiny uprchlíků v ČR tvořeny převážně ženami a dětmi, zatímco muži většinou zůstali na Ukrajině, můžeme v některých rodinách vidět dvě možné situace. Někdy se nejstarší chlapec v rodině ujme role chybějícího rodiče, rozhodne se ze všech sil pomáhat a může na sebe brát povinnosti, které nejsou přiměřené jeho věku. Častěji se ale děje, že se mladý muž prohlásí za hlavu rodiny, a protože byl z domova zvyklý poslouchat převážně otce, ignoruje matku a mohou vznikat různé typy konfliktů včetně výchovných problémů.

**Tip:**

Protože je časté složení uprchlických rodin matka s dětmi a její matka, ukázalo se v praxi jako velmi vhodné a účinné požádat v takové situaci o zásah babičku, která je díky přirozené autoritě a úctě ke stáří v rodinách důležitou osobou.

1 <https://explainer.ua/genderna-rivnist-v-ukrayini-dosyagnennya-ta-vikliki/>

Dalším viditelným znakem je například průměrný věk při uzavření prvního sňatku.

Průměrný věk při uzavření prvního sňatku	Česká republika <sup>2</sup>	Ukrajina
Ženy	30,6	25
Muži	32,6	28

Ukrajinské ženy se většinou vdávají a mají děti mnohem dříve než ženy v ČR, ale zároveň je i větší podpora (například rozšířenější jesle či mateřské školy) k tomu, aby i přes mateřství pokračovaly ve studiu či se vrátily do práce. Uprchlíci z Ukrajiny se často podivují nad tím, že u nás tato zařízení nejsou tak dostupná a že je často obtížné umístit dítě i do běžné mateřské školy. S nižším věkem mateřství či vstupu do manželství souvisí i to, že mezi uprchlicemi z Ukrajiny najdeme nejen mladě vypadající maminky, ale i relativně mladé babičky – ženy, které na Ukrajině byly již v důchodu, ale v ČR ještě do podpory určené seniorům nespádají.

S tradičně vnímanými ženskými a mužskými rolami je spojeno i vnímání toho, jak má vypadat upravená žena. Normou jsou například upravené, nalakované či gelové nehty, častější používání make-upu či nošení šperků na každodenní bázi. Salóny krásy jsou mnohem rozšířenější a mnohem dostupnější než v ČR a mnohé pomáhající překvapilo, že se ženy z Ukrajiny po těchto salónech sháněly. Jak jsme zmínili v kapitole o ukazování společenského statusu, v hierarchičtějším společnostech je důležité svůj společenský status i ve formě oblečení, upravených nehtů či make-upu ukazovat a je to v jistém smyslu forma sebeobranu.

Jedním z „neviditelných“ témat skrytých v kulturním ledovci je otázka tělesnosti a hygienických návyků. V této oblasti kromě právě zvýšeného důrazu na upravenost nejsou významnější rozdíly až na jediný – na Ukrajině je vnímáno jako velmi neslušné smrkání na veřejnosti. V takových situacích se považuje za vhodné se jít vysmrkat na toaletu.

Témata jako domácí násilí či alkoholismus jsou spojeny s ještě větším tabu než v České republice. Ženy mají tendence takové chování (nejen ze strany manžela, ale například ze strany mužského ubytovatele), dlouho tolerovat a v momentě, kdy se někomu svěří, mají velké obavy a cítí jako poníženi mluvit o tom s psychologem či s policisty. V každém případě doporučujeme, aby takové situace s dotyčnou řešila například žena-policistka, v ideálním případě hovořící rusky či ukrajinsky.

Ukrajinské ženy jsou ve zranitelném postavení také proto, že ve většině případů byli muži nuceni zůstat na Ukrajině. Rodina se tak fakticky rozpadla a prochází situací podobné rozvodu. Obecně se dá říct, že v tradičnějších společnostech je doménou ženy soukromá sféra a doménou muže zastupování rodiny na veřejnosti. Ženy se tak mohou ocitnout poprvé v situaci, kdy vystupují za rodinu a může to pro ně být v jistém smyslu šok. Zároveň to, že jsou většinou matky nebo pečují o starší členy rodiny, je pro ně velkou motivací k tomu, aby se ze všech sil o rodinu postaraly, i například za cenu toho, že přijmou hůře placenou práci. Pokud odcházejí ze země i muži, nebo přicházejí později za ženami, často jsou ze začátku paradoxně víc ztraceni než ženy, právě proto, že v zemi původu měli sociální vazby a vybudovaný společenský status.

V posledních letech došlo na Ukrajině k velkému pozitivnímu posunu ve vnímání práv LGBT+ osob, ale předsudky jsou stále velmi rozšířené. V zemích bývalého Sovětského svazu často docházelo k sexuálnímu zneužívání vojáků v kasárnách či ve věznicích i ze strany dozorců, proto má homosexuální styk nálepku něčeho ponižujícího.

<sup>2</sup> <https://www.czso.cz/csu/czso/aktualni-populacni-vyvoj-v-kostce>  
<https://ukraine.segodnya.ua/ua/ukraine/sociologiya-lyubvi-kak-ukraincy-zaklyuchayut-braki-i-pochemu-razvodyatsya-1113755.html>

## Pojetí domova a stravování

V různých kulturách najdeme různé typy vztahování se k domovu, které začínají už vymezením mezi veřejným a soukromým prostorem. V některých kulturách je zvykem umožnit hostům vstup do všech místností domácnosti, jinde existují speciální pokoje určené pro přijímání hostů.

V současné době je stále ještě mnoho rodin uprchlíků z Ukrajiny, kteří pobývají v hromadných ubytovnách. Pro většinu rodin to znamená zřetelný propad životního standardu. Většina uprchlíků měla prakticky totožnou životní úroveň jako my a nyní není výjimkou, že v jednom hotelovém pokoji žije matka s dvěma dětmi a ještě babičkou. V takovém prostředí mají minimum soukromí či klidu na školní a jiné povinnosti. Když je k dispozici kuchyně nebo pračka, má k ní přístup několik rodin, což se může stát zdrojem konfliktů.

Pokud nabídnete ubytování v soukromí, je v každém případě nutné předem nastavit podmínky a povinnosti v rámci společného soužití včetně očekávaného finančního podílu uprchlíků. Vyplatí se je poučit o cenách energií a plynu na Ukrajině byly výrazně levnější a někteří uprchlíci si to neuvědomují a často topí více, než je potřeba. Pro jistotu také zdůrazněte, že v Čechách máme pitnou vodu ve velmi dobré kvalitě – v lahvích je potřeba kupovat maximálně jen pro ty nejmenší děti.

“*Doma je tam, kde si můžeš pověsit obrázek na zeď. A to v hotelovém pokoji neuděláš.*”

Pro uprchlice z Ukrajiny je klíčové, že si mohou samy vařit. To preferují i v případě ubytování na hotelech nebo ubytovnách, kde je možnost hromadného stravování. Ženy to nevnímají tak, že si „ušetří starosti“, ale poskytnou svým dětem jídlo, na které jsou zvyklé, a tím jim alespoň nějak připomenou domov a dají alespoň zdání toho, že je vše v pořádku. Může to být spojeno také s tím, že je vaření vnímáno jako něco, co by měla „pořádná žena“ zajistit. Z tohoto důvodu se některé maminky brání na první pohled logickému řešení, aby se jich sestěhovalo více do jednoho bytu – chtějí mít svou kuchyň pod kontrolou.

Navíc je ukrajinská kuchyně v mnohém odlišná od české – používají se víc obilniny, pohanka a luštěniny ve formě sladkých či slaných kaší či polévek, používá se více tepelně upravené zeleniny, jedí se častěji ryby a mnoho pokrmů je bezmasých. Některé naše typické pokrmy jako různá pečená masa, omáčky a knedlíky jsou pro ně příliš těžké.

Z tohoto důvodu ukrajinské děti často nechodí do školní jídelny, i když mají obědy hrazené například některými charitativními organizacemi.

## Doporučení pro ubytovávající

Nabídnout svůj domov, ať už v rámci spolubydlení nebo poskytnout svůj byt, dům či část domu k užívání uprchlíkům z Ukrajiny je velké rozhodnutí, které je potřeba dobře zvážit. V každém případě musí hrát klíčovou roli vzájemná důvěra, jasně vykomunikovaná pravidla a stanovené hranice – s dotýčnými budeme buď sdílet svůj soukromý prostor, anebo jim svěříte svůj majetek. Pokud cítíte, že potřebujete soukromí nebo máte obavy dát k dispozici svůj majetek, není vaší povinností ubytování nabízet a určitě se najdou i jiné způsoby, jak pomáhat.

## 1 Dříve než ubytování nabídnete

### Co a na jak dlouho nabízím?

Jasně si stanovte, jaké prostory a na jak dlouho nabízíte. Jako první berte v potaz své potřeby a potřeby své rodiny, pak teprve přidejte chuť pomáhat a soucit s uprchlíky. Na tomto předem stanoveném rozsahu a době poskytnutí ubytování trvejte, i když třeba uprchlická rodina projeví zájem o víc. Nabídněte radši kratší dobu ubytování s možností prodloužení, než abyste slibovali delší dobu pobytu, která pak bude nad vaše síly a možnosti.

### Je v pořádku, když nabídnu „pouze“ ubytování?

Je naprosto v pořádku, když uprchlíkům nabídnete „pouze“ ubytování. I to je velká pomoc. Další zapojení do asistence uprchlíkům opravdu není nutné a vaše vzájemné vztahy se nemusí lišit od vztahů s jinými českými nájemníky.

### Co když chci nabídnout uprchlíkům pomoc?

Pokud chcete nabídnout pomoc a asistenci uvědomte si, že nic z toho není vaší povinností, uprchlíci jsou dospělí svéprávní lidé. Zahrnout uprchlíky péčí může být naše reakce na stres spojený s válkou, náš soucit může v důsledku pěstovat závislost, nás vyčerpávat a uprchlíkům spíš uškodit. Přehnanou péčí se můžete vystavit riziku, že by někdo mohl začít vaší pomoci zneužívat.

Předem si stanovte, s čím jste ochotni pomoci a v jakém rozsahu, aby to neohrožovalo vaše ostatní povinnosti, zaměstnání či vztahy s rodinou. Pomoc aktivně předem neslibujte, ale vyčkejte, až vás případně o pomoc požádají. Uprchlíci se zvládnou o mnoho oblastí života postarat sami a je naprosto v pořádku, když pro ně budete pouze „emergency contact“, někdo, na koho se mohou obrátit v situaci, kdy budou potřebovat pomoc někoho místního. Není nutné, abyste je doprovázeli nebo vozili na úřady, stačí vysvětlit nebo najít na mobilním telefonu cestu, jak byste to udělali s Čechem, co se přestěhoval do jiného města. K řešení složitějších situací propojte uprchlíky s neziskovou organizací nebo státním centrem pomoci cizincům ve vašem regionu.

“*„Už se těším, až ‚mým‘ uprchlíkům budu vyvážet!“  
„Ne, udělejte jim maximálně jedno jídlo na uvítanou, ukažte jim, kde je nejbližší obchod a nechte je, ať si poradí sami. Jsou to dospělí, svéprávní lidé a chtějí mít kontrolu nad svým životem. Tak si holt jednou přinesou kefir místo mléka...“*

## 2 Při prvním setkání před podepsáním smlouvy

### Něco mi na nich nesedí, ale jsou to přece uprchlíci. Můžu je odmítnout?

Samozřejmě! Jste to vy, kdo se vzdává části soukromí v případě spolubydlení nebo poskytnutí svého majetku v případě pronájmu. Pokud vám cokoliv nesedí, nejsou vám lidsky sympatičtí, máte jakoukoliv pochybnost, bez výčitek svědomí poskytnutí ubytování odmítněte.

**Mohu si říci o komerční cenu pronájmu?**

Jaký si stanovíte nájem, je zcela vaše svobodné rozhodnutí. Vždy ho stanovujte tak, abyste se za žádných okolností nedostali do finančních problémů vy nebo vaše rodina. Můžete nabídnout i nižší částku, ale tu pak vnímejte jako dar a neměli byste na základě toho například požadovat výpomoc v domácnosti či sníženým nájmem argumentovat, když se uprchlíci nebudou integrovat podle vašich představ (samozřejmě se můžete ozvat, když uprchlíci nezaplatí nájem, ale neměli byste požadovat, ať posílají děti do školy, chodí do práce, nebo se zlobit, když si pořídí něco drahého nebo pojedou na dovolenou).

**Pořádek dělá přátele.**

Při prvním setkání ještě před podpisem smlouvy seznamte uprchlíky se všemi náležitostmi pobytu u vás. Předem si vyjasněte všechna vzájemná očekávání a povinnosti.

- Jak budou hrazeny nájem a energie? Dokdy platí [příspěvek pro solidární domácnosti](#)? Budou uprchlíci schopni platit/přispívat i po skončení státního příspěvku?
- K jakému dni má být nejpozději placen nájem? Bude součástí kauce? Jak budou řešeny nedoplatky za energie? Jaké vybavení bude součástí bytu a jak bude řešeno případné poškození?
- Za jaké opravy budou odpovídat nájemníci a za jaké majitel? (Klasickou nájemní smlouvu si můžete poměrně kvalitně přeložit do ruštiny i ukrajinštiny pomocí internetového překladače DeepL).
- Stanovte jasná pravidla pro užívání společných prostor, jako je kuchyně, koupelna a obývací pokoj v případě spolubydlení, případně zahrady atd.
- Dohodněte se na pravidlech úklidu společných prostor, případně na podmínkách úklidu a užívání pronajatého bytu. Můžete mluvit do situací, které by vedly k poškození bytu nebo jeho zařízení – nevyhášení odpadků, vznik plísní atd. a dalších typů poškození nad rámec běžného užívání.
- Stanovte, kolika osobám byt pronajímáte, jaký je maximální počet osob, kterým je byt určen. Stanovte pravidla pro návštěvy – například návštěva na týden je v pořádku, od dvou týdnů je třeba souhlas majitele.
- Majitel či jím zplnomocněná osoba má právo vstoupit do bytu po předchozím upozornění například k odečtu energií, zjištění technického stavu bytu. V případě závažného ohrožení majetku či života tak může učinit i bez souhlasu.
- Stanovte si pravidla například ohledně dodržování nočního klidu, využívání bytu k podnikání atd.

**3** Máte nové nájemníky

- Vzájemně si nastavte hranice soukromí – respektujte soukromí nájemníků (i přehnané dotazování, zda je všechno v pořádku a nabízení pomoci může nakonec vadit), ale zároveň si nastavte i své soukromí zcela podle svých potřeb. Pokud vám nevyhovují návštěvy nebo setkání kvůli záležitostem spojeným s bytem večer, nezdráhejte se odmítnout a navrhnout jiný termín.
- Výpomocí v domácnosti či na zahradě byste neměli podmiňovat poskytnutí nájmu a ošetřit pracovní smlouvou. Úklid společných prostor by měl být zahrnut v nájemní smlouvě.
- Pokud sdílíte společnou kuchyň a koupelny, jasně tam vyhradte prostory pro nájemníky. Je

naprosto v pořádku požádat uprchlíky, aby měli své vlastní potraviny, drogerii, čisticí a úklidové prostředky. Seznamte je s návodem na pračku, myčku či další spotřebiče.

- Upozorněte je na ceny energií. Na Ukrajině jsou ceny elektřiny i plynu výrazně nižší než v ČR a uprchlíci někdy nevědomky a bez zlého úmyslu mohou topit více, než je potřeba.
- Uprchlíci na vás nejsou závislí. Většinu toho jsou schopní si zařídit sami nebo za pomoci neziskové organizace. Není vaší povinností je vozit k lékaři nebo na úřady, nedej pánbůh do supermarketu, protože tam jsou vajíčka v akci.
- Dřív než nabídnete nějakou pomoc například s administrativou nebo doučováním dětí atd., zjistěte, zda podobné služby v okolí nenabízí nějaká nezisková organizace.
- Raději slibte méně, ale dodržte slovo. Protože státní instituce na Ukrajině fungují hůře než v ČR, lidé na sebe vzájemně více spoléhají. Proto uprchlíci z Ukrajiny někdy vnímají citlivě, když něco v dobré víře slíbíme a pak to nedodržíme.

#### 4 Když se něco pokazí

Pravděpodobně většina případných konfliktů nebude způsobena kulturními rozdíly, ale „obyčejným“ mezilidským soužitím. Proto se skutečně vyplatí na začátku promyslet rozsah vaší pomoci a stanovit pravidla, se kterými budou obě strany souhlasit. Pokud přece jen dojde k nějakému konfliktu:

- Je důležité nereagovat na vzniklý konflikt s hněvem nebo vztekem, ale zůstat klidný a objektivní.
- Snažte se vyslechnout názor a stanovisko druhé strany, abyste mohli lépe porozumět situaci.
- U cizinců zejména ve vyhrocených situacích se může snadno něco „ztratit v překladu“ – mohou něčemu neporozumět, něco špatně pochopit, nepochopit ironii.
- Pokud bude potřeba vyřešit něco akutního, může pomoci překladač DeepL – každý do něj pište ve svém jazyce a překlady si ukazujte. Už jen to, že budete psát věty do překladače, může zklidnit situaci. Překladače založené na překladu mluveného slova dělají ještě poměrně dost chyb.
- Zvažte pomoc od třetí strany. Pokud není možné, abyste vyřešili konflikt sami, může být užitečné využít pomoci od nezávislé třetí strany, jako od neziskové organizace, interkulturního či komunitního pracovníka, který mluví oběma jazyky.
- **Pokud ale dochází k dlouhodobému porušování povinností, ohrožování vašich práv a pocitu bezpečí, dochází k násilí či nadměrnému užívání návykových látek a proběhla již intervence profesionálů, není vaší povinností vydržet všechno.**

#### Předsudky a stereotypy

Předsudky a stereotypy jsou přirozenou součástí lidského myšlení, protože nám umožňují rychle a snadno kategorizovat a zobecňovat informace, což nám pomáhá efektivněji a rychleji reagovat na nové situace. Kdyby to tak nebylo, donekonečna bychom sahalí na horkou plotnu a divili se, že jsme se popálili. Tento mechanismus, který nás chrání před přetěžováním mozku při každodenních rozhodnutích, však může být škodlivý, pokud nejsou předsudky a stereotypy kriticky zkoumány a reflektovány. Není nutné se nutit do opačného smýšlení či do nepřírodně pozitivního postoje. Reflektovat své předsudky znamená si položit několik otázek:



- Zvažte, jestli na základě předsudků nebo stereotypů o některém národu či skupině lidí nejednáte vůči nějakému člověku jinak, než kdybyste jej poznali jako jednotlivce.
- Snažte se o daném člověku dozvědět co nejvíce. Není pouze uprchlík nebo Ukrajinec, ale třeba i čtenář, rodič, sportovec. Každý člověk má celou řadu identit.
- Možná mi tato skupina lidí v něčem nesejde, ale jsem schopný se k tomuto člověku zachovat jako profesionál a nenechat předsudky ovlivnit svoje chování?

“*„Na interkulturním školení jsem čekala, jak nám někdo bude tlouct do hlavy, jak máme mít cizince rádi. Místo toho nám navrhli, ať si uvědomíme naše vlastní předsudky a uděláme vše proto, aby neovlivnily naše chování. A přesně tak – já jsem učitelka a tady přede mnou je dítě, co potřebuje s něčím pomoci.“*

V souvislosti s příchodem uprchlíků z Ukrajiny museli mnozí z nás zrevidovat svůj stereotypní pohled na Ukrajince jako na levnou pracovní sílu. Přišli totiž jiní Ukrajinci, než na které jsme byli dosud zvyklí. Dříve k nám přicházeli lidé především ze Zakarpatí, nejchudšího regionu, kde je skutečně velmi špatná životní úroveň a nedostatek pracovních příležitostí. Po ruské invazi k nám přišli často lidé z velkých měst s velmi podobnou životní úrovní. Procentuálně je mezi nimi dvojnásobné zastoupení vysokoškolsky vzdělaných lidí než v české populaci.

Zároveň celou řadu předsudků mají vůči sobě i sami Ukrajinci. Vůbec tedy nemusí znamenat, že si například dvě ženy budou rozumět jen proto, že obě pocházejí z Ukrajiny.

Tradičně vůči sobě mají předsudky především Ukrajinci ze západu a z východu země. Na západě Ukrajiny dominuje jako jazyk ukrajinština a je zde silné vnímání ukrajinské národní identity. Od řeky Dněpr na východ či na Krymu se setkáváme s rusky mluvícími Ukrajinci.

Vzájemné nepochopení najdeme mezi starší generací, která pamatuje doby Sovětského svazu i zmátek, který nastal v devadesátých letech, a mladší na Západ orientovanou generací. V rámci tohoto generačního odstupu se liší i postoj k Rusku. U starší generace najdeme ještě silné rodinné vazby, mají příbuzné v Rusku či Bělorusku a nebyly výjimkou ani situace, kdy sestra v Moskvě nebyla ochotná věřit svým příbuzným z Charkova, že jsou bombardováni. U starší generace můžeme najít jistý sentiment po sovětských dobách, srovnatelný s „za komunistů bylo líp“ u některých našich seniorů.

# DLOUHODOBÁ INTEGRACE

## Základní zásady

Zatímco u bezprostřední pomoci uprchlíkům se snažíme poskytnout asistenci co největšímu počtu osob, při asistenci při dlouhodobé integraci je ideální poskytovat intenzivní podporu menšímu počtu osob nebo klidně jedné rodině, kdy dlouhodobě budujeme vzájemný vztah a důvěru.

„Svatá trojice“ integrace:  
bydlení – práce – lékař

Mnohé dobrovolnické iniciativy se od prvních dnů snažily nabízet volnočasové aktivity či setkávání českých a ukrajinských rodin a divily se, že se nesetkaly s velkým ohlasem. Tyto aktivity jsou důležité, ale dochází k nim až skoro na závěru procesu integrace. Dokud nemají uprchlíci vyřešené ubytování, práci a lékaře, jsou jejich priority zaměřené primárně k zajištění těchto oblastí.

Zároveň zde hraje velkou roli zájem Ukrajiny, aby se její občané vrátili. Mnohé organizace pomáhající cizincům se vůbec poprvé setkávají se situací, kdy původní země vyzývá své občany, aby se neusazovali, přečkali krizové období a brzy se vrátili. To je pochopitelná bariéra v integraci. V ideálním případě by se mělo s uprchlíky promluvit, že se **samozřejmě mohou kdykoliv vrátit na Ukrajinu, ale že se racionálně vyplatí dělat vše, jako by se chtěli usadit natrvalo**. Tohle je ale poměrně náročné a vyžaduje to od obou stran vzájemnou důvěru, pochopení. Často je tento úmysl vrátit se brzy na Ukrajinu důvodem, proč si nehledat kvalifikovanou práci, dlouhodobé bydlení či u dětí upřednostňovat online výuku z Ukrajiny namísto povinné české školy.

## 1 Bydlení

Podle vládních strategií bude podporován odchod uprchlíků z hromadných ubytovacích zařízení a jejich usazení v bytech. V terénu jsme zaznamenali tyto zkušenosti:

- Uprchlíci nemají přehled o různých typech nájemních smluv, k čemu slouží kauce atd., moc pomůže i článek přeložený do ukrajinštiny překladačem DeepL.
- Mnohé rodiny nepočítají nebo si nemohou dovolit mimořádné výdaje s kaucí, nájmy dopředu nebo zařízením bytu, lze požádat různé neziskové organizace či dávku mimořádné okamžité pomoci (po konzultaci se sociálním pracovníkem či úřadem práce).
- Když například několik žen s dětmi nechce sdílet jednu domácnost, aby ušetřily, není to znakem nějaké „rozmazlenosti“, snažíme se pochopit, že tyto ženy měly své byty a domy a není to pro ně komfortní situace.

## 2 Práce

- Mezi ukrajinskou komunitou opravdu existují rizika spojená s prací načerno, prostřednictvím „klientů“, zprostředkovatelů či nepoctivých pracovních agentur. Je to tak proto, že v minulosti byl vstup na český pracovní trh pro Ukrajince komplikovaný, čehož právě agentury a zprostředkovatelé využívali.
- **Nyní mají držitelé dočasné ochrany otevřený vstup na trh práce. Mohou být přijati na jakékoliv místo odpovídající jejich kvalifikaci**, jedině, co musí udělat zaměstnavatel, je nahlásit je (stejně jako všechny cizince) na Úřad práce před zahájením výkonu zaměstnání.
- Například na stránkách organizace La Strada (<https://www.strada.cz/>), která se zabývá pracovním vykořisťováním a obchodem s lidmi, se můžeme seznámit s riziky práce načerno.
- “Mít smlouvu“ často nestačí, často uprchlíci přinesou pyšně „kontrakt“ a ukáže se, že je to DPP do 10 tisíc, ze kterého se ani neodvádí zdravotní a sociální pojištění. Nebo se uzavře smlouva za minimální mzdu a zbytek se dává „na ruku“. Pro uprchlíky je stejně jako pro Čechy nejvýhodnější práce na hlavní pracovní poměr (HPP), ze kterého je odváděno zdravotní a sociální pojištění.
- **Nejjednodušší způsob, jak poznat neseriózního zaměstnavatele – navrhněte uprchlíkům, ať před podpisem smlouvy řeknou, že si ji chtějí vyfotit, nechat přeložit, poradit se atd. Když zaměstnavatel nesouhlasí, dost pravděpodobně tam něco nehraje.**
- Opět se vyplatí najít na webu informace o různých typech pracovních smluv a klidně přeložit přes překladáč DeepL.

## 3 Lékař

- Prvních 150 dnů po příchodu mají státem hrazené pojištění všichni držitelé dočasné ochrany, po uplynutí této doby pouze osoby do 18 (případně studující) a nad 65 let. Ostatní držitelé si musí buď hradit pojištění jako samoplátcí (ve stejné výši jako čeští samoplátcí, nemusí platit komerční pojištění pro cizince) nebo se registrovat jako uchazeči o zaměstnání na Úřadu práce, tam se řeší i situace maminek s malými dětmi, handicapovaných lidí atd.
- Ve zdravotnictví na Ukrajině je častější spoluúčast (a taky „všimné“ pro doktory). Mnozí Ukrajinci jsou příjemně překvapeni, co vše pokrývá české zdravotní pojištění. Zároveň například stomatologové jsou na Ukrajině výrazně levnější a dostupnější.
- Zajímavá je situace s léky – na Ukrajině jsou volně a bez lékařského předpisu dostupné léky jako antibiotika (do srpna 2022), antidepresiva atd.
- Když se nedaří najít lékaře, je možné hledat na stránkách jako <https://lekariproukrajinu.cz/> nebo komerční projekt nabízí bezplatnou pomoc uprchlíkům s hledáním lékaře (<https://www.ulekare.cz/>). Pokud nic z toho nefunguje, je možné žádat o přidělení lékaře přes VZP. <https://www.vzp.cz/o-nas/nejcasteji-resite/otazka/muze-mi-vzp-pomoci-s-hledanim-praktickeho-lekare>
- Co se týče **školy**, je pro ukrajinské děti POVINNÁ docházka do české školy. Rodiče se musí obrátit na spádovou školu, ta má povinnost při volných kapacitách dítě přijmout, v případě nepřijetí o tom dát rodičům písemné vyrozumění. Jak jsem ale psala výše, někteří rodiče upřednostňují online vyučování na Ukrajině, což se dostává do konfliktu s českými zákony a může být důvodem pro šetření OSPOD.

# PRÁVNÍ STATUS UPRCHLÍKŮ Z UKRAJINY

(Informace k 24. 1. 2023)

Ti přichozí z Ukrajiny, kteří přišli po 24. 2. 2022 následkem ruské invaze na Ukrajinu, mají ve valné většině nárok na dočasnou ochranu. Dočasná ochrana je nový typ cizineckého pobytového oprávnění, který byl aktivován na úrovni EU. O dočasnou ochranu se dá požádat v jakékoliv zemi EU (ale pouze v jedné a prakticky se nedá dočasná ochrana měnit). V rámci dočasné ochrany mají uprchlíci z Ukrajiny nárok na humanitární dávky, zdravotní pojištění 150 dní po příjezdu, volný vstup na trh práce, možnost cestovat na Ukrajinu a po zemích Schengenu.

## Vízum strpění?

V prvních dnech po vypuknutí ruské invaze na Ukrajinu ještě nebylo jasné, jak bude na úrovni EU pobytový status uprchlíků vyřešen. Ze začátku se tedy udělovalo speciální dlouhodobé vízum (vízum strpění), které pobyt na území ošetřovalo. Skutečně 99 % uprchlíků se vízum strpění automaticky změnilo na dočasnou ochranu. „Opravdové“ vízum strpění se udělovalo například těm, co měli na českém území jiný typ pobytu, který vypršel (např. pracovní). Vízum strpění nezaručuje volný vstup na trh práce, musí si platit komerční pojištění a nemají nárok na dávky a nesmí vycestovat z ČR, jinak vízum zanikne.

## Uprchlíci ale často říkají, že mají vízum strpění, i když mají dočasnou ochranu!

Rozdíl mezi dočasnou ochranou a vízem strpění poznáme podle kódu / razítka / štítku v pase.

**Dočasná ochrana:** D/VS/U, D/DO/667, D/DO/668, D/DO/669, D/DO/767, D/DO/768, D/DO/769

**Vízum strpění:** D/VS/91

## Prodloužení dočasné ochrany:

Dočasná ochrana byla původně udělena na jeden rok, ale na konci roku schválil parlament prodloužení.

Prodloužení bude probíhat ve dvou fázích:

- od 31. 1. do 31. 3. 2023 bude nutné požádat **elektronicky**
- do 30. 9. 2023 bude nutné navštívit OAMP a vyzvednout tištěný štítek do pasu

# INFORMAČNÍ ZDROJE

## Vše o právních náležitostech a pobytovém statusu, hlášení pobytu cizinců, cestování:

Ministerstvo vnitra - obor azylové a migrační politiky

**Web:** <https://www.mvcr.cz/clanek/informace-pro-obcany-ukrajiny.aspx>

**Infolinka:** +420 974 801 802

**Oficiální FB stránka:** Naši Ukrajinci, <https://www.facebook.com/oampMV>



## Vše o humanitární dávce, příspěvku pro solidární domácnost, registraci na Úřad práce, kurzy českého jazyka jako součást kvalifikace:

Úřad práce

**Web:** <https://www.uradprace.cz/-/pomoc-pro-obcany-ukrajiny-a-jejich-zamestnavatele>

**Infolinka:** +420 950 180 100



## Vše o zdravotním pojištění:

Všeobecná zdravotní pojišťovna

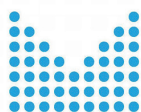
**Web:** <https://cz.pomocukrajine.vzp.cz/>

**Infolinka:** +420 952 222 222



2023

Metodika vznikla v rámci projektu „Informování a budování kapacit lokálních komunit při práci s držiteli dočasné ochrany“ podpořeného dotací Ministerstva vnitra České republiky. Sazba a grafické zpracování: Petr Vaškovic. Pro infografiku byly použity zdroje z Freepik.com



MINISTERSTVO VNITRA  
ČESKÉ REPUBLIKY



multikulturální  
centrum  
praha